

Digital Reference – Wie macht man's?
Wie nutzt man's?
Darstellung und Analyse bibliothekarischer
Online-Auskunftsdienste

Diplomarbeit
im Fach Informationsvermittlung ÖB
Studiengang Öffentliche Bibliotheken
der
Fachhochschule Stuttgart –
Hochschule der Medien

Barbara Schröder

Erstprüfer: Prof. I. Spribille
Zweitprüferin: Dr. M. Biener

Bearbeitungszeitraum: 15. Juli 2002 bis 15. Oktober 2002

Stuttgart, Oktober 2002

Kurzfassung

Die vorliegende Arbeit stellt den bibliothekarischen Online-Auskunftsdienst vor. Für die Informationsvermittlung über das Internet werden E-Mail, Chat und andere Techniken verwendet. Dieses Angebot ist für Bibliothekare und Bibliotheken eine neue Herausforderung. Es werden drei Modelle des elektronischen Auskunftsdienst aus dem Ausland vorgestellt: Die „Internet Public Library“, „BiblioteksVagten“ und „QuestionPoint“. Anschließend wird die Situation in Deutschland beschrieben. Es wird das Projekt „Deutsche Internetbibliothek“, das von Öffentlichen Bibliotheken angeboten wird, vorgestellt. Abschließend folgt eine Analyse der Verbreitung von Online-Auskunftsdiensten in wissenschaftlichen Bibliotheken.

Schlagwörter: elektronischer Auskunftsdienst; bibliothekarischer Online-Auskunftsdienst; Internet Public Library; BiblioteksVagten; QuestionPoint; Deutsche Internetbibliothek

Abstract

The available work presents the online information service of libraries. For the information transfer via internet e-mail, chat and other techniques are used. This service is a new challenge for librarians and libraries. Three foreign models of digital reference are presented: The “Internet Public Library”, “BiblioteksVagten” and “QuestionPoint”. Then the situation in Germany is described. The project “German Internet Library” is presented, which is offered by public libraries. Finally an analysis of the spreading of online information services of scientific libraries in Germany follows.

Keywords: digital reference; online information service of libraries; Internet Public Library; BiblioteksVagten; QuestionPoint; German Internet Library

Inhaltsverzeichnis

Kurzfassung	2
Abstract.....	2
Inhaltsverzeichnis	3
Abbildungsverzeichnis.....	4
1 Einleitung	5
2 Informationsdienst in Bibliotheken.....	7
3 Bibliothekarische Web-Angebote.....	9
3.1 Internetauftritte von Bibliotheken.....	9
3.2 Virtuelle und hybride Bibliotheken.....	9
3.3 Beispiel: ILEKS.....	11
4 Digital Reference: der bibliothekarische Online-Auskunftsdienst....	14
4.1.1 E-Mail und Webformulare	16
4.1.2 Real-Time-Reference	18
5 Neue Herausforderungen für Bibliothekare und Bibliotheken.....	22
5.1 Unterschiede und Gemeinsamkeiten zwischen klassischem und digitalem Auskunftsdienst.....	22
5.2 Neue Anforderungen an die Bibliothekare	25
5.3 Herausforderungen für die Bibliotheken.....	26
5.4 Zusammenarbeit in Kollaborationen und Kooperationsverbünden.....	29
6 Bedeutung des bibliothekarischen Online-Auskunftsdienstes	32
7 Online-Auskunft im Ausland.....	37
7.1 Internet Public Library.....	37
7.2 BiblioteksVagten.....	40
7.3 QuestionPoint	44
8 Darstellung deutscher Online-Auskunftsdienste.....	48
8.1 Online-Auskunftsdienst in Öffentlichen Bibliotheken: Die Deutsche Internetbibliothek.....	48
8.2 Online-Auskunftsdienst in wissenschaftlichen Bibliotheken.....	52
9 Schluss.....	54
9.1 Zusammenfassung.....	54

9.2 Schlussfolgerung	55
Anhang A: Web-Formular IPL.....	56
Anhang B: Kidspace Ask-A-Question	58
Anhang C: Web-Formular BibliotheksVagten.....	60
Anhang D: Getestete Bibliotheken	61
Literaturverzeichnis.....	66
Internetquellen	68
Unveröffentlichtes Material der Bertelsmann Stiftung:.....	69
Erklärung.....	70

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: ILEKS Musterseite	12
Abbildung 2: Ask-A-Question Formular der „Internet Public Library“	38
Abbildung 3: Web-Formular Bibliotheksvagten	41
Abbildung 4: Chat-Fenster von BibliotheksVagten	42
Abbildung 5: Organisation QuestionPoint.....	46

1 Einleitung

Das Internet hat die Bibliotheken Deutschlands erobert. Nicht nur als weitreichende und schnelle Informationsquelle, sondern auch als Möglichkeit, sich sieben Tage in der Woche 24 Stunden in der Öffentlichkeit mittels einer Homepage zu präsentieren. Fast alle Öffentlichen und Wissenschaftlichen Bibliotheken haben mittlerweile einen eigenen Internetauftritt, mit dem sie ihre Angebote, angefangen beim Bestand bis hin zu den Veranstaltungen, bekannt machen.

Doch das Internet bietet auch die Chance für die Bibliotheken, selbst als Informationsquelle aufzutreten und bekannt zu werden. Bibliothekare erschließen das Internet und bieten in „Digitalen Bibliotheken“ Sammlungen ausgewählter Links an.

Aber wie in einer realen Bibliothek reicht es nicht, nur Informationen bereit zu stellen und zu erschließen, sondern auch hier besteht der Bedarf nach Informationsvermittlung. „Digital Reference“ ist das Schlagwort, das diese neue Form des Auskunftsdienstes am treffendsten beschreibt. Der bibliothekarische Online-Auskunftsdienst gibt den Bibliotheken die Gelegenheit, ihr verstaubtes Image mit einer ihrer Kernaufgaben abzustreifen: Informationen zu beschaffen und zu vermitteln.

„Digital Reference“, in Deutschland erst in der Anfangsphase, ist im Ausland bereits etabliert. Die vorliegende Arbeit soll die verschiedenen Formen und Wege darstellen, die in Wissenschaftlichen und Öffentlichen Bibliotheken gegangen werden.

Die Stadtbücherei Würzburg, in der ich mein Praxissemester absolvierte, führt im Januar 2002 einen Auskunft-Chats ein. Dabei konnte ich auch selbst Fragen der Online-Benutzer beantworten. Mein Interesse an dieser neuen Form des Auskunftsdienstes war geweckt, ferner an der Frage, welche anderen Möglichkeiten es gibt, Online-Auskunftsdienste von Bibliotheken anzubieten.

Wie in einer herkömmlichen Bibliothek sind die Aufgaben der „Digitalen Bibliothek“ zweigeteilt: Das Bereitstellen von Informationen, die der Benutzer selbst auswerten kann und den „aktiven Auskunftsdienst“, das direkte Beantworten von Fragen. Meine Arbeit beschäftigt sich mit beiden Teilen, konzentriert sich aber auf die zweite Aufgabe, auf den „aktiven Auskunftsdienst“, um den Rahmen dieser Arbeit nicht zu sprengen. Dabei soll nicht die Qualität der Informationen beurteilt werden, sondern die organisatorischen und formalen Aspekte des bibliothekarischen Online-Auskunftsdienstes stehen im Vordergrund.

Diese Arbeit wird zeigen, dass der bibliothekarische Online-Auskunftsdienst mit nur geringen Aufwand in den Bibliotheksalltag integrierbar ist. Die Zusammenarbeit in Kooperationsverbünden ermöglicht auch kleinen Bibliotheken „Digital Reference“ anzubieten, und dabei selbst von der Teilnahme zu profitieren.

Zunächst werden in dieser Arbeit durch Auswertung aktueller Fachliteratur, die Aufgaben des bibliothekarischen Online-Auskunftsdienstes beschrieben.

Davon ausgehend wird der Unterschied zum „klassischen Auskunftsdienst vor Ort“ erläutert und die daraus resultierenden Veränderungen der Aufgaben von Bibliothekaren und die neuen Herausforderungen für Bibliotheken erarbeitet.

Anschließend erfolgt die Darstellung von drei exemplarischen Beispielen des bibliothekarischen Online-Auskunftsdienstes, die im Ausland praktiziert werden. Anhand dieser Beispiele soll beschrieben werden, welche Formen des Online-Auskunftsdienstes angeboten und wie sie organisiert werden. Als Initiative der Öffentlichen Bibliotheken in Deutschland betreffs Online-Auskunftsdienst wird das Projekt „Deutsche Internetbibliothek“ der Bertelsmann Stiftung vorgestellt. Um den Stand der Verbreitung des „Digital Reference“ in Wissenschaftlichen Bibliotheken zu beschreiben, werden die Internet-Seiten von 108 Wissenschaftlichen Bibliotheken in Deutschland analysiert.

2 Informationsdienst in Bibliotheken

Die Dienstleistungsgesellschaft, die sich zur Informationsgesellschaft weiterentwickelt, hat Informationen zum Produktionsfaktor gemacht. Dadurch gewinnt die Informationsvermittlung an Bedeutung. Die weit verbreitete Nutzung des Internets setzt kommerzielle Suchmaschinen und Web-Angebote in Konkurrenz zu Bibliotheken als traditionelle Informationsquelle.

Mit dieser Entwicklung hat sich in den Bibliotheken ein Paradigmenwechsel¹ vollzogen. Von der bloßen Bestandsorientierung zur Benutzerorientierung. Bibliotheken werden zu Dienstleistungsbetrieben, Benutzer werden zu Kunden.

Benutzerorientierung muss darin bestehen, dass im Dienstleistungsbetrieb Bibliothek Produkte erstellt werden, die von den Benutzern bzw. Kunden tatsächlich benötigt werden.² Es müssen also Strategien der Marktforschung angewendet werden um den Informationsbedarf zu ermitteln. Der Bestand und andere Dienstleistungen müssen an den Ergebnissen ausgerichtet und an Veränderungen immer wieder angepasst werden.

Schon die Umbenennung der Kernaufgaben von Bibliotheken Bestandsaufbau, -erschließung und -vermittlung zu den weitergefassten Begriffen Informationssammlung, Informationserschließung und Informationsvermittlung macht die Veränderung deutlich.³ Diese Begriffserweiterung spiegelt die Erweiterung der Aufgaben wider. Informationsvermittlung bezieht sich nicht mehr nur auf den Medienbestand der Bücherei, sondern auf Informationen, egal welcher Art sie sind, in welcher Form sie gespeichert sind und an welchem Ort sie sich befinden.

Es reicht nicht, nur die neuen Medien in den Bestand der Bibliothek einzubinden, sondern:

„Neue Medien erfordern neue Aufbereitungsformen und neue Dienstleistungen.“⁴

So genügen bibliographische Nachweise nicht mehr den Ansprüchen der Kunden, sondern die Informationen müssen in Volltext zu erlangen sein.

¹ Rösch, Hermann: Informationsdienst in Bibliotheken – das hat uns gerade noch gefehlt. BuB 53. 1998. S. 220

² Heinrich, Kirsten: Amerika – hast du es besser? Auskunft hüben und drüben: Das „Information Center“ der New Haven Free Public Library, Connecticut. BuB 50 (4), 1998. S. 232

³ Vgl. ebd. S. 221

⁴ Siehe ebd. S.221

Die Bibliotheken als Informationsquelle hat Konkurrenz bekommen. Die Benutzer suchen zunehmend außerhalb der Bibliotheken Informationen, nämlich im Internet, das bequem von zu Hause oder vom Büro zu erreichen ist.

Deswegen müssen Bibliotheken sich der Situation stellen und im Sinne von Benutzerorientierung an den Ort gehen, wo die Informationen gesucht werden: In das World Wide Web.

Mit dieser Herausforderung hat sich das Aufgabenfeld der Bibliotheken erweitert und das Berufsbild von Bibliothekaren verändert. Das bedeutet auch, dass die Ressourcen und Techniken des Internets genutzt werden müssen.⁵ Der Umgang mit den neuen Medien und vor allem kompetenter Umgang mit dem Internet wird für Bibliothekare unumgänglich. In der Informationsflut des Internets haben die kompetente Auswahl und Erschließung von Informationsquellen eine gesteigerte Bedeutung gewonnen.

Da die herkömmlichen Aufgaben der Bibliotheken nicht vernachlässigt werden sollen, entwickeln seit Mitte der 90er Jahren Bibliothekare in der ganzen Welt Strategien, wie man die Vermittlung von Informationen aus dem Internet in die bibliothekarischen Arbeitsabläufe und den Bibliotheksalltag integrieren kann.

Informationsvermittlung wird hier als Bereitstellen von Informationen und das aktive Vermitteln durch den Auskunftsdienst definiert.

In den folgenden Kapiteln wird beschrieben, welche Informationsangebote von Bibliotheken es im Internet gibt.

⁵ Vgl. Gläser, Christine: Elektronischer Auskunftsdienst im Echtzeitbetrieb: Chatangebote in anglo-amerikanischen Bibliotheken – Möglichkeiten der Übertragbarkeit auf deutsche Bibliotheken. Berlin 2001, S. 20

3 Bibliothekarische Web-Angebote

3.1 Internetauftritte von Bibliotheken

Seit den 90er Jahren haben viele Bibliotheken einen eigenen Internetauftritt. Auf der Homepage erhalten die Benutzer Informationen über Öffnungszeiten, Benutzungsbestimmungen und Veranstaltungen der Bibliothek. Zusätzlich wird hier auf besondere Dienstleistungen der Bibliothek wie Klassenführungen hingewiesen.

Aus den Erfahrungen im klassischen Auskunftsdienst weiß man, dass viele Fragen der Benutzer ähnlich sind. Deswegen erstellen viele Bibliotheken FAQ-Listen⁶, in denen allgemeine und auch spezielle Informationen über die Bibliothek und ihr Angebot zusammengestellt sind.

Diese Angebote sind aber nur statische Informationsangebote, vergleichbar mit Informationsblättern, die in Bibliotheken ausliegen.

Der erste Schritt in Richtung interaktive Angebote für die Benutzer war die Einbindung von OPACs⁷ in den Internetauftritt. Web-OPACs ermöglichen den Nutzern weitgehend zeit- und ortsunabhängig in den Beständen der Bibliotheken zu recherchieren, zu erkennen welche Medien ausgeliehen sind und selbst Vormerkungen zu tätigen. Die Benutzer können ihre Medienkonten kontrollieren, sehen welche Gebühren entstanden sind und selbst Verlängerungen tätigen.⁸

Zweck dieser Internetauftritte ist die Information über den Bestand und die Dienstleistungen der Bibliothek.

3.2 Virtuelle und hybride Bibliotheken

Viele Bibliotheken bieten zusätzlich zu ihrem herkömmlichen Internetangebot Web-Seiten mit aufbereiteten Linksammlungen an. Diese Angebote stehen zur selbstständigen Recherche zur Verfügung.

⁶ FAQ: frequently asked questions = häufig gestellte Fragen

⁷ OPAC: Online Public Access Catalogue

⁸ Vgl. Giappiconi, Thierry; Hapel, Rolf; Pirsich, Volker: Zukunftsorientierte Internet-Angebote in Öffentlichen Bibliotheken. Eine Untersuchung mit Beispielen. Gütersloh, 2001. S. 22

Der Zusammenstellung dieser Linksammlungen liegen bibliothekarische Auswahlkriterien zugrunde. Der „bibliothekarische Mehrwert“⁹ wird aus der strengen Beurteilung der Qualität, der Kompetenz des Autors, des Design und der Aktualität der Internet-Quellen gewonnen. Kurze Annotationen vermitteln den Kunden einen Überblick über den Inhalt. Es ist sinnvoll diese Kriterien den Benutzer darzulegen, z. B. durch eine eigene Seite auf der der Bearbeitungsprozess der einzelnen Links beschrieben wird.

Eine begrenzte Anzahl qualitativ hochwertiger Links vereinfacht die Suche. „Qualität statt Quantität“ soll den Unterschied zu kommerziellen Portalen definieren. Die Links sind meistens verschiedenen Themenbereichen zugeordnet.

Bei größeren Sammlungen können Suchmaschinen die Recherche erleichtern, wie es z. B. bei ILEKS verwendet wurde. Manche „Virtuelle Bibliotheken“ zeigen die Treffer der Suchmaschine in einer Rangliste an. Die Links werden nach der Nützlichkeit aufgelistet. Bei einer großen Anzahl von Treffern erleichtert das „Ranking“ den Benutzern die Auswahl der Internet-Quellen.

Wichtig bei einem solchen Angebot ist die regelmäßige und häufige Pflege der Sammlungen. Veraltete Informationen müssen entfernt werden und durch aktuelle ersetzt werden, um ein hohes Niveau des Services zu halten.

Es gibt eine Vielzahl von Begriffen die diese bibliothekarisches Web-Angebot beschreiben: Digitale, Virtuelle und Hybride Bibliothek und ihre englischen Entsprechungen, werden in der deutschen Fachliteratur am meisten verwendet.

Thomas Hilberer unterscheidet Digitale und Virtuelle Bibliotheken so:

„Digitale Bibliotheken sind Sammlungen elektronischer (=digitaler) Informationen, die sich im Besitz und damit unter der Kontrolle der betreffenden realen Bibliothek befindet.“¹⁰

„Digitale Bibliotheken“ bieten also Zugang zu CD-ROM-Sammlungen oder Bibliothekseigenen Datenbanken.

„Virtuelle Bibliotheken“ dagegen sind nach thematischen und fachlichen Aspekten geordnete Linksammlungen.¹¹ Es werden nur die Links gesammelt, die eigentlichen Informationen befinden sich nicht in der Bibliothek vor Ort, son-

⁹ Siehe Lüdtkke, Helga: Taking the reference desk to cyberspace: Internet: Internet-Bibliotheken und Online-Auskunftsdienste, im Mittelpunkt die Internet Public Library (USA). BuB 53, 2001.S. 545

¹⁰ Siehe Hilberer, Thomas: Was ist eine virtuelle Bibliothek? Online: <http://www.uni-duesseldorf.de/ulb/virtdef.html> S.1

¹¹ Vgl. ebd. S. 1

dern auf Servern in der ganzen Welt. Die „Virtuelle Bibliothek“ ermöglicht den Zugriff und dient hier als Informationsvermittler.

Giappiconi, Hapel und Pirsich definieren „Hybride Bibliothek“ als Kombination aus traditioneller Bibliothek mit ihren realen Bücherbeständen und sonstigen materiellen Medien und elektronischer, digitaler Bibliothek mit ihren weltweiten Verbindungen zu Informations-Quellen.¹²

Nach dieser Definition sind also alle Bibliotheken, die auf ihrer Homepage Link-sammlungen anbieten, hybride Bibliotheken.

3.3 Beispiel: ILEKS

Der Internet-Lektoratsservice Öffentlicher Bibliotheken ILEKS ist ein kooperatives Angebot der Stadtbibliothek Bremen, Zentral- und Landsbibliothek Berlin, Staatsbibliothek Paderborn und Büchereizentrale Schleswig-Holstein.

Dieser Service ging aus dem BMPF¹³ finanzierten Projekt BINE¹⁴ hervor, das zur Erforschung der Rolle der Öffentlichen Bibliotheken bei der Erschließung von Internetquellen ins Leben gerufen wurde. An diesem Projekt nahmen die Stadtbibliothek Bremen und Prof. Herbert Kubicek, Forschungsgruppe Telekommunikation der Universität Bremen, teil.¹⁵

Es wurde ein Erschließungsverfahren zur Bearbeitung der Internet-Quellen entwickelt, und folgende Kriterien zur Auswahl der Internetquellen festgelegt. Unter anderem sind wichtig: Abdeckungsgrad (inhaltlich, zeitlich, Ressourcenart), Gültigkeit (Richtigkeit der Information, Quellenangaben), Verantwortlichkeit des Erstellers /der Erstellerinstitution, Aktualisierungsfrequenz (wann erstellt, letztes Update, wie häufig?), Design (benutzerfreundliche Gestaltung), Zielpublikum, Funktionalität, Verständlichkeit usw.¹⁶ Es werden nur eine begrenzte Anzahl an Links ausgewählt,. Aus der Erfahrung hat sich ergeben, dass pro Mitarbeiter und Themenbereich 4 Stunden in der Woche Arbeitszeit gerechnet werden muss.¹⁷

Ziel des BINE-Projektes war die Einbindung der Erschließung der Internet-Quellen in den Bibliotheksalltag. Weiteres Ziel war die Möglichkeiten der Über-

¹² Vgl. Giappiconi, a.a.O., S. 10

¹³ BMPF: Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft, Forschung und Technologie

¹⁴ BINE: Bibliothek + Internet = Navigation + Erschließung

¹⁵ Vgl. Miedtke, Erwin: ILEKS – Meilen- und Baustein der Distribution von Online-Dienstleistungen der Öffentlichen Bibliotheken. Bibliothek 26, 2002. S. 44

¹⁶ Vgl. ebd. S.48

¹⁷ Vgl. ebd. S. 50

tragbarkeit und Integration dieses Verfahrens für ein bundesweites Verbundsystem zu untersuchen.

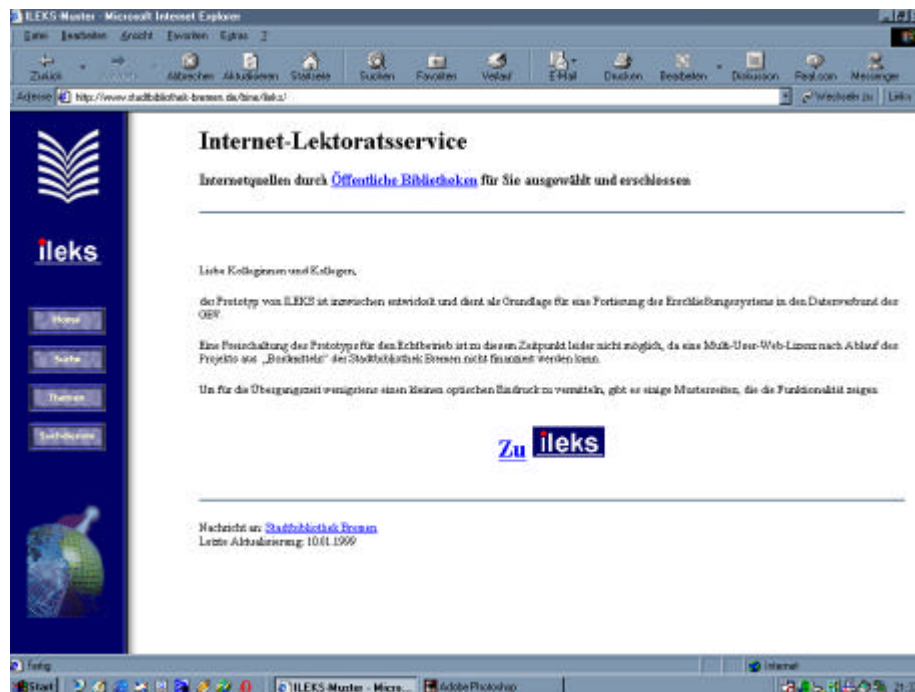


Abbildung 1: ILEKS Musterseite¹⁸

Seit dem 01.04.2000 ist der Internetlektoratsservice Öffentlicher Bibliotheken ILEKS an Stelle des BINE-Projekt in Betrieb. Später stießen zu den ursprünglichen Teilnehmern des Konsortiums Stadtbibliothek Bremen, Landes- und Zentralbibliothek Berlin, Stadtbibliothek Paderborn, noch die Bayrische Staatsbibliothek und die Stadtbibliothek Hannover dazu.

Über die Homepages der Bibliotheken können die Benutzer auf die ILEKS-Seite kommen. Dort können dann über eine Suchmaschine Links zu 13 Themenbereichen abgefragt werden. Es ist auch ein Sucheinstieg über so genannte Suchbäume möglich. Diese Suchbäume sind an den Interessenkreisen der Stadtbibliothek Paderborn orientiert. Die Benutzer klicken sich von den Oberbegriffen zu den einzelnen Links durch.

Ursprünglich waren 70 Themenbereiche geplant. ILEKS kann in seiner jetzigen Form nur 13 Bereiche bearbeiten. Deswegen wurde zusammen mit dem dbv¹⁹ und zwei weiteren Partnern ein weiterführendes Projekt gestartet: die „Deutsche Internetbibliothek“. ILEKS geht in diesem Projekt auf und hat bereits seine In-

¹⁸ Da ILEKS nicht mehr im Internet erreichbar ist, wurde als Beispiel die Musterseite eingefügt.
<http://www.stadtbibliothek-bremen.de/bine/ileks/> Aktualisierungsdatum: 10.01.1999

ternetseite aus dem Netz genommen. Die „Deutsche Internetbibliothek“ wird in Kapitel 6.1 ausführlich beschrieben.

¹⁹ dbv: Deutscher Bibliotheksverband

4 Digital Reference: der bibliothekarische Online-Auskunftsdienst

Ähnlich wie bei der Digitalen Bibliothek werden in der aktuellen Fachliteratur für Online-Auskunftsdienst viele Begriffe, in Englisch und auf Deutsch, verwendet. Allerdings werden hier in der Definition keine Unterschiede gemacht.

Virtual Reference, Digital Reference, Online Reference, elektronischer Auskunftsdienst, Online-Auskunftsdienst und Internetbased Reference Service – all diese Begriffe werden synonym verwendet²⁰. Digital, elektronisch, online und virtuell bedeuten nur, dass der Dienst im Internet angeboten wird.

“Virtual reference is the electronic mediation between a user needing an answer to an question and the information that will lead to the answer. The virtual reference interview brings the human element of the reference librarian into the equation. Reference librarians are using the web as an extension of their work, creating Web pages to answer anticipated reference questions and to help themselves organize and locate information”²¹

Mit dieser Definition beschreibt Anne Viles treffend die Aufgaben und Möglichkeiten des Digital Reference, die Vermittlung von Information mit den Mitteln des Internets.

Der Digitale Auskunftsdienst kann und muss andere Methoden verwenden um Informationen an die Benutzer zu vermitteln als der klassische Auskunftsdienst vor Ort. Da die Kunden zunehmend von entfernten Plätzen anfragen, z. B. vom Computer im Büro, müssen die Auskünfte auch über das Internet vermittelt werden, was bedeutet, dass die Ressourcen und Techniken des Internets genutzt werden müssen.²² Wenn die Bibliothekskunden eine Frage haben, wenden sie sich an den Auskunftsbibliothekar an der Auskunftstheke. Wie erreicht man aber im Internet den Auskunftsbibliothekar?

Die Anfragen werden über E-Mail und Chat gestellt. Außerdem experimentieren Bibliotheken mit noch modernere Varianten. Die Verwendung von Videokonfe-

²⁰ Vgl. Lüdtkke, a.a.O., S. 546

²¹ Siehe Viles, Anne: The virtual Reference Interview: Equivalencies. Discussion Group on Reference Work Report. S. 1

²² Vgl. Gläser, a.a.O., S.20

renzen oder „Voice over Internet Protocol“ im Ask-A-Question Service wird getestet.²³

Vorraussetzung für jeden Online-Auskunftsdienst ist eine kostengünstige, leicht zu bedienende und technisch unaufwendige Nutzbarkeit für den Kunden²⁴, d.h. es sollten keine aufwendigen Installationen auf den Computern der Benutzer notwendig sein. Ideal ist, wenn ein einfacher Browser genügt, um auf alle Angebote zugreifen zu können.

Wichtig ist auch die Gestaltung des Internetauftrittes der Bibliothek. Er muss übersichtlich gestaltet sein, so dass Benutzer sofort wissen, dass die Bibliothek Digital Reference anbietet und wie sie dieses Angebot nutzen können, am besten durch einen direkten Link. Es ist sinnvoll diesen Service auch kontextbezogen anzubieten, z.B. neben Linksammlungen, beim OPAC, oder neben Suchmaschinen einen Button „Online-Auskunft“ zu platzieren, also überall dort wo bei den Benutzern Fragen entstehen können. Außerdem muss die Online-Auskunft selbst so gestaltet sein, dass sie sich selbst erklärt, und keine Einführung notwendig ist. Schließlich trifft es Joshua Boyer genau, wenn er sagt:

„Patrons are confused enough (otherwise they wouldn't be asking questions) without confusing them with the technological means by which they are supposed to ask their questions.“²⁵

Kernfunktion des Digital Reference sind die sogenannte Ask-A-Services, interaktive Beantwortung von Auskunftsfragen. Der Benutzer stellt über das Internet seine Frage direkt an einen Bibliothekar und bekommt eine sachgerechte Antwort.

Das Internet und seine Schnelligkeit weckt in der Öffentlichkeit die Erwartung, dass Informationen immer und möglichst schnell zu erlangen sind. Vorteil der Online-Auskunft ist, dass der Benutzer, der das Internetangebot der Bibliothek nutzt, die Frage stellen kann, sobald sie aufkommt. Vor allem Kunden mit nur einer Telefonleitung müssen nicht die Verbindung zum Internet trennen, um in der Bibliothek anzurufen und ihre Frage zu stellen.

Deswegen ist die durchgehende Erreichbarkeit der Auskunftsangebote ein wichtiger Aspekt und die Einrichtung von 24/7 Auskunftsschaltern ist längerfristig zu überdenken oder zumindest längere „Öffnungszeiten“, die über die normalen Öffnungszeiten von Bibliotheken hinausgehen.

²³ Kresh, Diane: Offering high quality reference service on the web. The collaborative digital reference service (CDRS). D-Lib Magazine, 6 (6), 2000. Online-Ausgabe: S. 3

²⁴ Vgl. Gläser, a.a.O., S. 27

4.1.1 E-Mail und Webformulare

Am weitesten verbreitet sind E-Mail-Auskunftsdienste. Im Bewusstsein der Benutzer ist E-Mail längst als gewöhnliches Kommunikationsinstrument verankert und die technischen Voraussetzungen sind mittlerweile in jedem Haushalt mit Internetanschluss vorhanden.

Dieser Dienst ist über eine einfache E-Mail Adresse, die auf der Internet-Seite der Bibliothek angegeben ist, erreichbar. Der Benutzer klickt den Link an und sein E-Mail-Programm startet automatisch. (Wenn der Kunde ein Freemail-Account hat, kopiert er oder sie die Adresse in das Adressfeld. Deswegen ist es sinnvoll die E-Mail Adresse auszuschreiben und nicht nur als Link auf die Homepage setzen). Der Benutzer schreibt seine Frage in das Textfeld der E-Mail und schickt sie an die Bibliothek über seine eigene Software.

Die Anfrage von Kunden über E-Mail setzt aber voraus, dass die Nutzer fähig sind, ausreichend zu beschreiben was sie wollen. Die meisten Auskunftsbibliothekare wissen aus Erfahrung, wie schwierig es manchmal sein kann, herauszufinden was der Kunde an der Auskunftstheke wirklich will. Im Gegensatz zum Auskunftsgespräch vor Ort sind Rückfragen nur durch zeitaufwendiges Hin- und Herversenden von E-Mails möglich, so dass unter Umständen zwischenzeitlich eine Information nicht mehr notwendig ist, bis die Antwort auf die eigentliche Frage endlich kommt.

Diesem Problem versucht man durch Web-Formulare entgegenzutreten. Diese Formulare fragen von den Benutzern Hintergrundinformationen ab, die zur Beantwortung der Fragen wichtig sind: ob es sich um eine Faktenfrage handelt, der gewünschte Umfang der Antwort, die Detailgrad (Tiefe und Breite) der Information, Verwendungszweck usw.

Manche Formulare erfragen auch (als freiwillige Angabe) die Telefonnummer des Kunden, so dass telefonische Rückfragen möglich sind. Die Angabe von Wohnort kann ebenfalls hilfreich sein, da die Auskunftsbibliothekare dann auf Bibliotheken, Archive oder andere Institutionen in der Umgebung des Benutzers hinweisen können.

Eine sehr wichtige Information ist das Alter des Benutzers. Nur so kann optimal auf die Bedürfnisse des Benutzers eingegangen werden, z.B. bei der Empfehlung von Internet-Quellen. Einige Bibliotheken bieten deshalb spezielle Web-Formulare für Kinder²⁵ und Jugendliche an.

²⁵ Siehe Boyer, Joshua: Virtual Reference at the NCSU libraries, the first one hundred das. Information technology and libraries 20, 2001. Online-Ausgabe: S. 2

²⁶ z.B. IPL: www.ipl.org/div/kidspace/ask/reform.html und Anhang B

Die Abfrage so vieler persönlicher Daten ist durchaus nicht ohne Probleme. Datenschutz ist auch hier ein wichtiger Faktor. Die bibliothekspolitischen Grundsätze über den Umgang mit persönlichen Daten müssen deutlich formuliert werden und klar ersichtlich auf der Auskunftsseite zu finden sein, um den Kunden eine Vertrauensbasis zu schaffen.

Ein großer Vorteil von Web-Formularen ist, dass kein installiertes E-Mail-Programm (auf dem Computer des Benutzers) notwendig ist, sondern der Benutzer gibt eine E-Mail-Adresse an, an die die Antwort geschickt werden soll. So sind Benutzer unabhängig, von welchem Computer die Anfragen gesendet werden.

Die Fragen und die Antworten werden in Datenbanken gespeichert und suchbar gemacht. Die Bibliothekare greifen bei regelmäßig wiederkehrenden Fragen auf diese Ergebnisse zurück.

Die Mitarbeiter können sich bei der Beantwortung von E-Mail-Anfragen mehr Zeit lassen, als bei Anfragen an der Auskunftstheke, wo häufig schon der nächste Kunde steht. So können ausführlichere Antworten gegeben werden.

E-Mail-Auskunft hat aber auch Grenzen. Die Fragen können immer nur zeitversetzt beantwortet werden. In der Regel werden von den Anbietern Angaben gemacht, in welchem Zeitraum die Fragen beantwortet werden (z.B. innerhalb von 24 Stunden von der „Deutschen Internetbibliothek“). Allerdings hat die Projektgruppe von „Net Librarian“ die Erfahrung gemacht, dass die Nutzer nur sehr selten sofort eine Antwort erwarten.²⁷ Die „Internet Public Library“ dagegen lehnt Fragen, die innerhalb von drei Tagen bearbeitet werden müssen von vorn herein ab.²⁸

Für die Bibliotheken ist die Bearbeitung von E-Mails problemlos neben den konventionellen Auskunftsdiensten in das Serviceangebot zu integrieren.

Entscheidender Vorteil für den Benutzer ist das Fehlen zeitlicher Einschränkungen wie Öffnungszeiten, zumindest zum Schreiben der E-Mails. So kann man der Bibliothek in dem Moment eine Frage stellen, in dem sie auftaucht. Die Kunden haben genügend Zeit sich ihre Fragen zu überlegen, weiter zu entwickeln und genau auszudrücken.

Die Anonyme Situation ermuntert auch schüchterne oder verlegene Kunden eine Frage zu stellen.

²⁷ Vgl. Daugaard, Vera: Net librarian. Danish net-based information service. Scandinavian public quarterly 2, 2000. S. 8

²⁸ Siehe Ask-A-Question Formular von IPL Anhang A

4.1.2 Real-Time-Reference

Real-Time-Reference ermöglicht Kommunikation zwischen Benutzer und Bibliothekar in Echtzeit, d.h. wie in einem „echten“ Gespräch vor Ort werden Antworten ohne Zeitverschiebung gegeben. Die am weitesten verbreitete Variante des Real-Time-Reference in Bibliotheken sind Auskunfts-Chats.

„Since 2000, there's been an explosion of interest in the library world of adapting chat technology, which allows user and librarian to send short written messages back and forth instantly“²⁹

In der Bibliothekswelt werden die verschiedensten Varianten von Chat-Software verwendet. Die „Internet Public Library“ als Pionier in Sachen Digital Reference hat selbst ein Chat-Programm entwickelt, das, vor allem durch die praktischen Erfahrungen der Mitarbeiter, an den sich veränderten Bedarf angepasst wird³⁰.

Viele Bibliotheken verwenden eine Chat Software, die nicht speziell für den Bibliotheksmarkt entworfen wurde (wie AOL Instant Messenger). Andere Bibliotheken haben sich entschieden, Software Technologien zu „borgen“, die ursprünglich auf die Bedürfnisse von kommerziellen Online-Kunden-Services zugeschnitten sind.

Diese Software ermöglicht Chat zwischen Bibliothekar und Nutzer, aber sie umfasst auch Features, die weit über das hinausgehen. Diese Software wird gewöhnlich als „web contact center software“ bezeichnet.

Stephen Francoeur beschreibt den Unterschied zwischen Chat Software und web center software so:

„As I see it, chat software simply allows for text messaging and nothing more; Web contact center software ist just chat software with a whole lot of bells and whistles that greatly expand the level of interaction between librarian and user“³¹

Diese „bells and whistles“ sind eine Reihe von Funktionen, die dem Bibliothekar die Möglichkeit geben:

- die IP Adresse des Computers des Nutzers zu sehen und somit zu erfahren, ob der Nutzer z.B. von einem Campus aus surft;
- zu erkennen welchen Browser der Nutzer verwendet;

²⁹ Siehe Francoeur, Stephen: Digital Reference. Chat Reference.
<http://pages.prodigy.net/tabo1/chat.htm> Zugriff: 20.08.2002

³⁰ Vgl. Lüdtkke, a.a.O., S.547

³¹ Siehe Francoeur, a.a.O.

- ein Bewegliches Icon über den Bildschirm des Nutzers zu schicken, das zum Chatten einlädt.

Während bei E-Mail- Auskunftsdiensten das Design der Web-Formulare relativ einheitlich ist, sind die Chat-Fenster sehr unterschiedlich gestaltet.

Aus den Erfahrungsberichten von Bibliotheken, die Real-Time-Reference via Chat anbieten, kristallisieren sich folgende Gemeinsamkeiten und Anforderungen heraus:

Im Gegensatz zu öffentlichen Chat-Rooms, handelt es sich bei diesen Auskunfts-Chat in den meisten Fällen³² um einen Dialog zwischen zwei Personen, dem Bibliothekar und dem Benutzer. Der Kunde sieht ein Dialogfenster, in dem er seinen Text eingibt und die Antwort erscheint. Für den Mitarbeiter der Bibliothek ist es eine Arbeitserleichterung, wenn die Chat-Software es ermöglicht, vorgefertigte Phrasen und Texte zu verwenden.

Außer dieser Grundfunktion, bieten die verschiedenen „web contact center softwares“ Werkzeuge, die den Bibliothekaren eine bessere Benutzerführung ermöglichen.

„Website-Pushing“ ist eine Funktion, die dem Auskunftsbibliothekar ermöglicht, die Webseiten, die zur Beantwortung der Fragestellung nötig sind, auf dem Bildschirm des Nutzers erscheinen zu lassen.

„Collaborative browsing“ oder abgekürzt „co-browsing“ bezeichnet eine Funktion, die dem Mitarbeiter erlaubt, den Computer des Nutzers zu synchronisieren, d.h. gleichzuschalten. Der Benutzer sieht auf seinem Bildschirm, welche Schritte der Bibliothekar geht, z.B. welche Links mit der Maus angeklickt werden. Umständliche Umschreibungen werden so durch konkretes Zeigen ersetzt.³³ Besonders das gemeinsame Ausfüllen von Suchformularen verdeutlicht die Verwendung von Datenbanken und Katalogen, wo Erklärungen nur verwirren würden.³⁴ Aber während diese Funktion bei normalen Web-Angeboten funktioniert, gibt es gerade bei Datenbanken Probleme, wo doch der größte Erklärungsbedarf besteht.

Auch bei der Chat-Software besteht, wie bei der E-Mail-Auskunft, die Möglichkeit die Transkripte einer Session zu sammeln und für eine später Auswertung zu speichern. Bei Fragen, die besonders häufig gestellt werden, könnte man

³² Allerdings nutzen einige Bibliotheken größere Chat-Rooms um virtuelle Schulungen durchzuführen, d.h. es können mehrere Personen gleichzeitig daran teilnehmen.

³³ Vgl. Francouer, Stephen: Digital reference. Web Contact Center.
<http://pages.prodigy.net/tabo1/webcall.htm> Zugriff: 20.08.2002

³⁴ Vgl. Gläser, Elektronischer Auskunftsdienst im Echtzeitbetrieb, S.35

Standardantworten zusammenstellen und so die Bearbeitung für die Mitarbeiter erleichtern.

Der vollständige Dialog kann dem Nutzer nach dem Beenden einer Sitzung als E-Mail zugeschickt werden und von ihm in Ruhe ausgewertet werden. Auf jeden Fall ist es sinnvoll eine Liste der verwendeten URLs dem Benutzer zuzusenden.

Zum Teil ermöglicht die Software den Mitarbeitern der Bibliothek, Daten über die Nutzer zu bekommen, z.B. der verwendete Browser (manche Internet-Seiten können nicht mit allen Browsern dargestellt werden, z.B. wenn bei der Gestaltung der Internetseite Flash verwendet wurde.)

Obwohl der Textbasierte Chat der am meisten genutzte Dienst der Real-Time-Reference ist, gibt es noch andere Möglichkeiten über das Internet in Echtzeit zu kommunizieren.

„Voice over IP“ ist ein spezieller Ansatz der Real Time Reference, der meiner Meinung nach, im Moment am erfolgsversprechendsten ist. Es ist auf jeden Fall für beide Seiten leichter, Dinge zu zeigen und den Text zu sprechen als zu schreiben. Joshua Boyer sagt sinngemäß, dass nach heutigem Kenntnisstand die effektivste Verwendung des Virtual-Reference-Desk „co-browsing“ mit gleichzeitigem Telefonieren mit dem Benutzer ist.³⁵ Der technische Aufwand ist für Nutzer und Bibliothek relativ gering, da die notwendige Technik bei den neueren Computer schon mitgeliefert wird. Die Datenmenge kann auch über ein 56k Modem ohne großen Qualitätsverlust übertragen werden.

Videokonferenzen haben den Vorteil, dass man von Angesicht zu Angesicht mit dem Bibliothekar kommunizieren kann. Allerdings ist die enorme Bandbreite, die dieser Dienst benötigt, zu viel für ein einfaches 56k Modem oder auch ISDN, so dass die Datenübertragung nur verzögert klappt. Man kann auch nicht voraussetzen, dass alle Benutzer die technischen Vorraussetzungen an seinen Computer zu Hause haben. Hinzu kommt für beide Seiten das ungewohnte Gefühl vor einer Kamera zusetzen, das sicherlich anfangs einiges Unbehagen verursacht.

Bei allen aufgeführten Varianten des bibliothekarischen Online-Auskunftsdienstes, gibt es die Möglichkeit, die Anfragen und Ergebnisse zu archivieren. Es gibt verschiedene Modelle der Weiterverwendung dieser Archive / Datenbanken. Viele Bibliotheken benutzen sie als internes Nachschlagewerk, um nach ähnlichen Fragen zu recherchieren und damit Fragen schneller zu beantworten. Egal für welche Art der Wiederverwendung sich eine Bibliothek ent-

³⁵ Vgl. Boyer, Virtual Reference at the NCSU Libraries, Online-Ausgabe: S.6

scheidet, muss sie die Aspekte des Datenschutzes und den Schutz geistigen Eigentums beachten. Es dürfen keinerlei persönlich Daten der Benutzer gespeichert werden oder aus Versehen veröffentlicht werden.

5 Neue Herausforderungen für Bibliothekare und Bibliotheken

5.1 Unterschiede und Gemeinsamkeiten zwischen klassischem und digitalem Auskunftsdienst

Klassischer und digitaler Auskunftsdienst beruhen beide auf den gleichen Bausteinen: Kommunikation und Verständnis zwischen Benutzer und Bibliothekar. Der Benutzer stellt eine Frage an den Bibliothekar und erwartet eine kompetente Beantwortung dieser Frage.

Doch der Unterschied zwischen den beiden Formen des Auskunftsdienstes fällt besonders auf, wenn man, wie Richard M. Dougherty³⁶, Auskunftsdienst heute mit dem vor zehn Jahren vergleicht. Vor zehn Jahren beantworteten Bibliothekare Auskunftsfragen an der Auskunftstheke oder am Telefon. Sie verwendeten Online Kataloge und brachten den Benutzern bei, wie sie richtig verwendet werden. Für den Auskunftsdienst bezogen sie viele Informationen aus Nachschlagewerken, die in unmittelbarer Nähe der Auskunftstheke im Präsenzbestand standen. Außerdem arbeiteten sie an der Bestandsvergrößerung und der Erschließung der Printmedien.

Heute findet der Auskunftsdienst, neben dem klassischen Auskunftsdienst vor Ort und am Telefon, noch in einer dritten Dimension statt: im Internet, vorerst noch überwiegend per E-Mail und per Chat.

Beiden Formen der „Digital Reference“ gemeinsam ist der entscheidende Unterschied zum klassischen Auskunftsdienst, dass Benutzer und Bibliothekar räumlich getrennt sind und deswegen eine ganz andere Auskunftssituation entsteht. Körpersprache spielt im realen Auskunftsdienst eine große Rolle³⁷, so kann man z.B. allein durch Mimik dem Benutzer zu verstehen geben, dass man seine Frage wichtig nimmt. Und schon die Präsenz an der Auskunftstheke signalisiert die Bereitschaft, Hilfe zu geben.

„I’ve always known the importance of body language and all [that] we do at the reference desk to make people comfortable. I’m more

³⁶ Vgl. Dougherty, Richard M.: Reference around the clock: Is it in your Future? American Libraries, 33 (5), 2002. S.46

³⁷ Vgl. Boyer, a.a.O., Online-Ausgabe: S. 5

*aware of it now that we do chat because the absence of it is so striking.*³⁸

Anne Viles stellt einige Vorschläge, wie man nonverbale Gesten durch virtuelle Fingerzeige ersetzen kann, zur Diskussion: z.B. anstatt Blickkontakt blinkt ein Icon /Symbol, wenn der Nutzer auf die Auskunftsseite kommt. Das Symbol erscheint immer auf dem Bildschirm, solange der Benutzer auf den Auskunftsseiten ist und dient somit als Äquivalent zur Präsenz an der Auskunftstheke. Der nonverbale Teil des Auskunftsgesprächs muss also durch virtuelle „Gehhilfen“ ersetzt werden.³⁹

Ein positiver Aspekt des „nicht Sehens“ ist die absolute Objektivität des Bibliothekars. Vorurteile wegen Aussehen, Kleidung, Schmuck und Alter bleiben außen vor. Es zählt nur die Frage und nicht der Fragende.

Diese räumliche Trennung von Bibliothekar und Benutzer gibt es auch schon bei der Telefonauskunft. Doch bei Digital Reference fehlt nicht nur das Sehen, sondern auch die Sprache, man muss sich mit der Schrift als Kommunikationsmittel begnügen. Vor allem während eines Chats sind keine langen Texte möglich. Das bedeutet, der Bibliothekar muss sich kurz und prägnant ausdrücken. Dazu gehört sowohl bibliothekarisches Fachwissen, als auch die Fähigkeit sich gut auszudrücken. Ein weiterer Faktor für die schnelle Bearbeitung ist Erfahrung im Auskunftsdienst und Knowledge Management⁴⁰, d.h. das Informationsbedürfnis des Benutzers durch gezielte Fragen zu ermitteln, vielleicht auch schon aufgrund von Erfahrungswerten „vorauszusehen“.

Ein Schwachstelle ist, dass viele Bibliothekare ungeübt im Chatten sind. Es müssen Hemmschwellen abgebaut werden. Bibliothekare, die alles was sie schreiben gerne noch mal überarbeiten und perfektionieren, müssen sich erst umgewöhnen.

Weitere Unterschiede zwischen klassischem Auskunftsdienst vor Ort und Digital Reference, sind im Medium Internet begründet.

Vor allem bei Real Time Reference erwarten die Kunden automatisch, dass sofort eine Antwort kommt. Der Benutzer kann nicht sehen, wenn im Chat eine lange Schlange vor ihm ist. Vor Ort ist keine Erklärung nötig. Im Chat sieht der Kunde nur eine Textzeile, die erklärt, dass der nächste freie Mitarbeiter antworten wird, allerdings nicht wann das sein wird.

³⁸ Siehe ebd. S. 5

³⁹ Vgl. Viles, a.a.O., S. 2

⁴⁰ Vgl. ebd., S. 2

Es gibt aber noch andere Eigenarten der Nutzer mit denen der Auskunftsbibliothekar im Chat rechnen muss. Während des Auskunfts-Chats kann es sein, dass ein Benutzer ungeduldig wird und aus dem Dialog aussteigt und der Bibliothekar es nicht bemerkt und weiter die Frage bearbeitet.

Der gravierendste Unterschied zwischen E-Mail-Auskunft und Auskunft vor Ort ist die Zeitverschiebung zwischen Frage und Antwort. Deswegen wird durch ein Formular, das den Verwendungszweck und die gewünschte Ausführlichkeit abfragt, versucht den Informationsbedarf des Nutzers zu ermitteln.⁴¹

Bei der Beantwortung von Anfragen per E-Mail sind, anders als beim Chat, keine knappen Antworten wünschenswert. Hier ist es im Gegenteil wichtig, sich so ausführlich und eindeutig auszudrücken, dass der Kunde die Anweisungen ohne Nachfrage verstehen kann. Es gehört also auch hier Erfahrung im Auskunftsdienst dazu, um die richtige Antwort zu geben.

Diese Fragen müssen nicht sofort beantwortet werden, sondern können bearbeitet werden, wenn der Bibliothekar Zeit hat und lassen sich dadurch einfach in den Bibliotheksalltag einbinden. Allerdings muss darauf geachtet werden, dass die Fragen innerhalb eines vertretbaren Zeitlimits bearbeitet werden.

Wichtig für den Bibliothekar bei der Bearbeitung von Auskunftsfragen im Chat oder per E-Mail ist seine Urteilskraft, um den Umfang der Frage und den Arbeitsaufwand zur Bearbeitung abzuschätzen. Nur weil eine Frage per Chat gestellt wird, bedeutet das nicht, dass sie schnell zu beantworten ist. In diesem Fall muss der Bibliothekar den Benutzer darauf hinweisen und ihm die Antwort auf einem anderen Weg, z.B. per E-Mail oder Telefon übermitteln. Und man darf nicht vergessen, dass das Internet nicht das einzige Kommunikationsmittel ist, das zur Bearbeitung zur Verfügung steht: man kann schließlich auch über das Telefon Rückfragen stellen. Wie schon oben erwähnt, ist es auch möglich zwei Medien gleichzeitig zu verwenden: co-browsen und gleichzeitiges Telefonieren.⁴²

Bibliothekare in den Bibliotheken verwenden für ihre Auskünfte oftmals die Nachschlagewerke in der Bibliothek. Für die Online-Auskunft stehen aber hauptsächlich Quellen im Internet zur Verfügung. Vorteil ist natürlich die höhere Aktualität, die das Medium Internet den Printmedien voraus hat. Hier ist es aber wichtig auf die richtigen Ressourcen zurückzugreifen um richtige Informationen weiterzugeben. Bibliothekare müssen hier in den richtigen Suchstrategien geschult sein.

⁴¹ wie in Kapitel 2 beschrieben

⁴² Siehe Kapitel 2

5.2 Neue Anforderungen an die Bibliothekare

Die Veränderung des Auskunftsdienstes stellt zusätzlich zu den bisherigen Aufgaben, eine Reihe von neuen Anforderungen⁴³ an die Bibliothekare, die zur optimalen Nutzung des Internets nötig sind. Die Mitarbeiter müssen

- umfassende Kenntnisse über „search tools“ im Internet, (z.B. Suchmaschinen und Portale) haben, um über richtige Suchstrategien entscheiden zu können;
- die Methoden für die Bewertung der Qualität und des Nutzens von elektronischen Quellen und anderen elektronischen Produkten zu kennen;
- sich mit den zur Verfügung stehenden Elektronischen Quellen in verschiedenen Themenbereichen auskennen und ihre Stärken und Schwächen beurteilen;
- praktische Erfahrung mit Herunterladen von verschiedenen Dateiformaten (Text, Sound, Images, Video) haben;
- mit der Auskunftsoftware sicher umgehen können;
- didaktische Fähigkeiten haben, da die Benutzer während des Auskunftschats geschult werden;
- Kenntnisse in Web Design (Werkzeuge, Nutzbarkeit, Zugänglichkeit) haben;
- die Methoden zur Messung der Nutzerzufriedenheit mit den Elektronischen Angeboten kennen.

Die sichere Beherrschung dieser Fähigkeiten sind Voraussetzung für den Bibliothekar, um sich ganz auf die Beantwortung der Fragen konzentrieren zu können. Ein Mitarbeiter, der 50% seiner Aufmerksamkeit auf die technischen Details lenken muss, kann niemals eine Frage so gut und schnell beantworten, wie jemand der sich zu 100% auf das Beantworten konzentrieren kann. Aber wie Abe Anhang in seinem Artikel „Be it resolved that librarians are toast“ feststellt, sind die wenigsten Bibliothekare auf dem neuesten Stand der Technik.⁴⁴ Und auch Erwin Miedtke bemerkt:

„Das technologische Know-how der MitarbeiterInnen ist die größte zu nehmende Hürde.“⁴⁵

⁴³ Vgl. Larsen, Gitte: developing skills for new electronic services in libraries. Scandinavian Public Library Quarterly, 4, 2002. S. 9

⁴⁴ Vgl. Anhang, Abe: Be it resolved that librarians are toast. American Libraries, 3, 2002. S. 50

⁴⁵ Miedtke, ILEKS, S. 50

Deswegen ist es wichtig, immer wieder Fortbildungen zu diesem Bereich zu besuchen, aber auch andere Informationsquellen, außerhalb der bibliothekarischen Zunft zu nutzen. Sonst besteht die Gefahr, dass wichtige technologische Innovationen und Trends übersehen werden.⁴⁶

Für die Bereitstellung neuer Angebote im Internet und die Organisation eines Online-Auskunftsdienstes sind weitere Kenntnisse notwendig wie z. B.:

- die Aufgaben eines Webmasters übernehmen;
- Datenbanken aufbauen und ins WWW-Angebot einbinden;
- Elektronische Dokumente und Internet-Quellen auswählen und erschließen;
- den Zugang zu Copyright geschützten Elektronischen Quellen (z.B. E-Books, kommerzielle Angebote) ermöglichen;
- den Nutzens von elektronischen Produkten (elektronische Zeitschriften, Angebote auf der Bibliotheks-Webseite) bewerten.

Nicht alle Bibliothekare können alle Informationsquellen zu allen Themenbereichen kennen. Deswegen ist es sinnvoll die Arbeit aufzuteilen und verschiedenen Bibliothekaren verschiedene Bereiche zuzuteilen, die sie intensiver bearbeiten und den anderen Mitarbeitern zugänglich machen.

5.3 Herausforderungen für die Bibliotheken

Online-Auskunftsdienst anzubieten, bedeutet für die Bibliotheken eine große Herausforderung. Der Online-Auskunftsdienst ist ein neuer Bereich in der Bibliothek, der zu den normalen Arbeitsabläufen hinzukommt.

Es muss ein interner Rahmen aufgebaut werden, in dem die Aufgaben klar verteilt werden um einen reibungslosen Ablauf zu garantieren. Michael McClennen und Patricia Memmot arbeiten an der „Internet Public Library“ mit und haben ein allgemeingültiges Modell des Digital Reference erarbeitet, um die internen Arbeitsabläufe zu verdeutlichen. Sie teilen die Aufgaben in vier Rollen auf: „Filterer“, „Administrator“, „Coordinator“ und „Answerer“⁴⁷. Dieser Aufgabenbereiche können natürlich von einer Person erfüllt werden, aber sobald mehrere Personen und Bibliotheken an dem Dienst mitarbeiten, ist eine Verteilung der Aufgaben weitaus sinnvoller.

⁴⁶ Vgl. Larsen, a.a.O., S. 13

⁴⁷ Vgl. McClennen, Micheal; Memmot, Patricia: Roles in Digital Reference. Information Technology and Libraries, 20, 2001. Online-Ausgabe: S. 2-4

Koordinatoren und Administratoren schaffen die Rahmenbedingungen des Online-Auskunftsdienstes. Sie besorgen die Hard- und die Software, schaffen die technischen Strukturen, organisieren den Arbeitsablauf und beheben die Probleme, die im Arbeitsalltag auftreten. Insgesamt behalten sie den Überblick über das Gesamtkonzept und können den Digital Reference Service so an Veränderungen anpassen und weiterentwickeln.

Der „Filterer“ hat, wie der Name schon sagt, die Aufgabe die Anfragen zu filtern, d.h. er überprüft alle eingehenden Mails und sortiert alle, die keine direkte Anfrage sind, heraus. Er entscheidet welche Fragen nicht beantwortet werden, und ordnet die angenommenen Fragen verschiedenen Themenbereichen zu.

Dann muss der Service mit Personal besetzt werden, das die Fragen beantwortet. Je nach Mailaufkommen und Anfragehäufigkeit kann man den Online-Auskunftsdienst nicht selbstverständlich als zusätzliche Aufgabe betrachten, die man nebenbei an der Auskunftstheke geleistet werden kann. Es ist zu überlegen, ob nicht besondere Arbeitsplätze für die Bearbeitung der Online-Anfragen einzurichten sind, da die Benutzer vor Ort Priorität haben. Besonders die Bearbeitung der Anfragen im Chat erfordert volle Konzentration. Es ist allerdings auch nicht zwingend nötig, dass der Auskunftsbibliothekar in der Bibliothek vor Ort sein muss, um die Fragen zu bearbeiten. Flexibilität im Management ist gefragt, um z.B. Telearbeitsplätze⁴⁸ zu realisieren. Deswegen muss ein eigener Dienstplan erarbeitet werden oder der Aufgabenbereich „Online-Auskunft“ in den allgemeinen Dienstplan der Bibliothek eingebaut werden.

Ein wichtiger Punkt an dieser Stelle sind die „Öffnungszeiten“ des Online-Auskunftsdienstes. Neben einer steten Nutzung des Internets während der Kernarbeitszeiten zwischen 9:00 und 17:00, findet die Hauptnutzung zwischen 18:00 und 22:00 Uhr statt.⁴⁹ Angesichts dieser Erkenntnisse erscheint eine Besetzung des Online-Auskunftsdienstes auch außerhalb der regulären Öffnungszeiten der Bibliothek notwendig.

Wenn der Online-Auskunftsdienst neu eingeführt wird, müssen Trainingsprogramme für die Mitarbeiter organisiert und durchgeführt werden. Diese Trainingsprogramme sollten eine gründliche Einführung in die Aufgaben und die Technischen Anforderungen an die Mitarbeiter (wie in Kapitel 3.2 beschrieben) beinhalten. Diese Trainingsprogramme müssen auch für jeden neuen Mitarbeiter geboten werden, da eine Einführung „learning by doing“ einen Qualitätsverlust bedeutet.

⁴⁸ wie bei dem dänischen Online-Auskunftsdienst BiblioteksVagten.

Um ein hohes Niveau des Online-Auskunftsdienstes halten zu können ist es wichtig verbindliche Standards zu entwickeln wie die Fragen beantwortet werden. Z.B. In welchem Zeitraum muss eine Frage beantwortet werden? Wie ausführlich? Werden Fragen abgelehnt? Wenn ja warum?

Des Weiteren ist für die Mitarbeiter wichtig Strategien für den Umgang mit „Overload“⁵⁰ zu entwickeln. Wie verhält man sich richtig, wenn fünf Benutzer gleichzeitig mit dem Mitarbeiter chatten wollen?

Außerdem sind bibliothekspolitische Grundsätze zu klären: der richtige Umgang mit Copyright Rechten und Lizenzen für Datenbanken. Welche Fragen werden beantwortet? Welche nicht? Und warum? Meistens werden rechtliche und medizinische Fragen nicht beantwortet, da dafür spezielles Wissen notwendig ist, über das Bibliothekare nicht verfügen. Zu diesem Punkt gehört auch die Datensicherheit. Der Umgang mit persönlichen Daten der Benutzer muss innerhalb der Bibliothek klar geregelt werden, und die Grundsätze dem Benutzer zugänglich gemacht werden. Meistens findet man auf den Auskunftsseiten ein „policy statement“. Hier muss auch offen gelegt werden, wie die Anfragen weiter genutzt werden. Ob die Fragen archiviert werden, oder nur die Inhalte, ob Statistiken geführt werden usw.

Zu den bibliothekspolitischen Grundsätzen gehört auch eine Regelung für den Umgang mit Anfragen von Kindern. Bei den Antworten ist es wichtig, auf kindgerechte Seiten zu verweisen und die Kinder vor jugendgefährdenden Inhalten zu schützen.

Die Umsetzung und der Erfolg eines solchen Projektes hängt maßgeblich vom Engagement der Mitarbeiter ab. Nicht nur von den Mitarbeitern, die sich zur speziellen Mitarbeit an dem Projekt bereit erklärt haben, sondern auch die anderen Kollegen, da die Aufgaben neu verteilt werden müssen und eine Umstrukturierung der Aufgabenbereiche notwendig ist.

Deswegen ist die erste Voraussetzung, dass es der Leitung der Bibliothek gelingt, die Mitarbeiter zu motivieren und die klassischen Barrieren gegen Veränderungen aller Art zu brechen:

Vor allem ältere Mitarbeiter sehen oft keinen Bedarf für Veränderungen, entwickeln sogar eine Blockade-Haltung mit dem Argument „bis jetzt ging es auch ohne“ oder auf Englisch „It ain't broke, why fix it?“⁵¹. Sie sehen keinen Bedarf am

⁴⁹ Eimeren, Birgit van; Frees, Beate; Gerhard, Heinz: Entwicklung der Onlinenutzung in Deutschland.: Mehr Routine, weniger Entdeckerfreude. Media Perspektiven, 8, 2002. S. 353

⁵⁰ Boyer, a.a.O, Online-Ausgabe: S. 6

⁵¹ Siehe Dougherty, Reference around the clock, S. 46

Erwerb und der Weiterentwicklung neuer Kompetenzen. Dahinter steht häufig das Gefühl, schon jetzt überlastet zu sein und dass sie einfach nicht noch mehr machen können. Hinzu kommt die Angst, mit den neuen Herausforderungen nicht fertig zu werden.⁵²

Diese Ängste zu nehmen und die erstarrten Gefüge aufzubrechen sind Kernaufgaben der Bibliotheksleitung. Dafür gibt es kein Allheilmittel aber doch wirksame, erprobte Techniken: Fortbildungen in Zeit-Management, Vereinfachung und Rationalisierung der Arbeitsgänge schaffen mehr Freiraum für weitere Aufgaben.⁵³ Um die Angst vor der Technik zu nehmen, hilft ein verständnisvoller Ansprechpartner in der Bibliothek, der sich Zeit nimmt, vor allem in der Anfangszeit die aufkommenden Fragen der Mitarbeiter zu beantworten.

Richard M. Dougherty empfiehlt vor allem bei Umstrukturierungen das ganze Personal einzubeziehen und vor allem die jungen Mitarbeiter nicht zu übergehen. Junge Mitarbeiter sehen die Bibliothek aus einer anderen Perspektive als das alteingesessene Personal und sind objektiver gegenüber Arbeiten, „die wir schon immer so gemacht haben“. Nicht zu unterschätzen ist die Energie und der Enthusiasmus, mit der junge Mitarbeiter bereit sind, an die Arbeit zu gehen.

Außerdem sollte man nicht den Aspekt vernachlässigen, dass junge Mitarbeiter größere Erfahrungen mit elektronischen Medien haben und ganz selbstverständlich mit Internet, E-Mail und Chat umgehen. Sie sind mit den technischen Hintergründen vertraut, kennen die Probleme und haben unkonventionelle Lösungsansätze in der Hand.

Wie gut ein solcher Service in der Öffentlichkeit ankommt hängt von der Werbung und Promotion ab. Und Akzeptanz in der Öffentlichkeit ist das beste Argument für Auseinandersetzungen mit den Kommunen bei Finanzierungsfragen und Existenzberechtigung. Deswegen darf man nach einer kurzen Testphase nicht den Schritt in die Öffentlichkeit scheuen, sondern muss offensiv werben, damit gute Nutzungszahlen nachgewiesen werden können.

5.4 Zusammenarbeit in Kollaborationen und Kooperationsverbünden

Wie in Kapitel 2.3 schon angeschnitten, werden elektronische Auskunftsdienste verschieden organisiert. Einige Bibliotheken bieten alleine einen solchen Dienst an, aber aus der Erfahrung hat sich ergeben, dass es die sinnvollste Art des

⁵² Vgl. Larsen, Developing skills for new electronic services in libraries, S. 13

⁵³ Vgl. Dougherty, a.a.O., S.46

Online-Auskunftsdienstes, vor allem für kleinere Bibliotheken, ist, diesen Service in Zusammenarbeit mit anderen Bibliotheken anzubieten. So kann die Arbeits- und Finanzierungslast auf die Schultern mehrerer Träger verteilt werden und auch auf größere Bestände und breitere Erfahrungen zurückgegriffen werden.

Wirtschaftlich gesehen ist die Arbeitszeit der Mitarbeiter ausschlaggebender Faktor⁵⁴ für die Finanzierung eines solchen Dienstes. Mittlerweile sind die Preise für die Software relativ günstig.⁵⁵ Kosten für Zugang zu kostenpflichtigen Datenbanken sind meist ohnehin schon im Bibliotheksetat berücksichtigt. Wie in Kapitel 3.3 erwähnt, müssen sich die Mitarbeiter voll auf die Ausführung des Dienstes konzentrieren und können nicht nebenbei noch etwas anderes machen. Da für ein hohes Niveau des Services zur Beantwortung der Fragen ausgebildete Bibliothekare notwendig sind, ist die Arbeitszeit, die die Mitarbeiter in diesen Service stecken, am teuersten.

Es gibt verschiedene Modelle solcher Kooperationsverbünde. Die Grundidee ist aber die Fragestellungen der Benutzer über eine Software in einen Fragepool zu stellen, auf den die Mitgliedsbibliotheken zugreifen und sich Fragen herausgreifen können von denen sie meinen, dass sie diese besonders gut beantworten können. Das kann aufgrund des Sammlungsschwerpunktes einer Bibliothek sein, auch aufgrund spezieller Interessen der Bibliothekare. Bei internationalen Kooperationsverbünden kann auch die Nationalität des Bibliothekars wichtig sein.

Den unterschiedlichen Kooperationsmodellen gemeinsam ist die Idee, die Wissensressourcen in den verschiedenen Bibliotheken (Bestand, Sammlungsschwerpunkte und Interessengebiete der Bibliothekare) zu bündeln, um den Benutzern die bestmögliche Antwort zu geben.

Somit kommen auf die Bibliotheken und ihre Mitarbeiter, die sich zu einem Kooperationsverbund zusammengeschlossen haben, viele Herausforderungen zu.⁵⁶

Je größer ein Kooperationsverbund ist, desto mehr unterschiedliche Mitarbeiter arbeiten zusammen. Konflikte können sich aus den unterschiedlichen Arbeits-

⁵⁴ Vgl. Hapel, Rolf; Pirsich, Volker; Giappiconi, Thierry: Zukunftsorientierte Internet-Angebote in Öffentlichen Bibliotheken. Eine Untersuchung mit Beispielen. Bertelsmann Stiftung, Gütersloh, 2001, S.47

⁵⁵ Fagan und Calloway sprechen in ihrem Artikel „Creating an instant messaging reference system“ von monatlichen Kosten zw. \$89 und \$500 (je nach Anbieter)

⁵⁶ Vgl. Larsen, Jens Ingemann: Deutsche Internetbibliothek – der dänische Auskunftsdienst „BiblioteksVagten“. Folie 7

weisen, den unterschiedlichen Vorstellungen über die Organisation, die Aufgaben und das Niveau eines solchen Dienstes ergeben.

Dadurch, dass alle Mitglieder Einblick in die bearbeiteten Fragen haben, entsteht auf die einzelnen Mitarbeiter mentaler Druck, die bestmögliche Antwort zu geben. „Lokalpatriotismus“ der Bibliothekare verstärkt den Druck noch mehr.⁵⁷

Auch kulturelle und persönliche Differenzen können den Arbeitsablauf negativ beeinflussen. Neid bei der Vergabe von Führungspositionen, das Gefühl, übergangen zu werden und persönliche Antipathie beeinflussen das Arbeitsklima negativ.

Um einen erfolgreichen Auskunftsservice aufzubauen, müssen im Vorfeld möglichst viele Differenzen beseitigt werden. Die verschiedenen Mitglieder müssen sich auf eine gemeinsame Praxis festlegen, die in Seminaren vermittelt wird. Diese Seminare dienen auch zum Kennenlernen der verschiedenen Mitarbeiter, um ein Zusammengehörigkeitsgefühl aufzubauen.

Es müssen Koordinatoren ernannt werden, die das Gesamtbild im Blick behalten. Die Koordinatoren müssen Standards festlegen, Arbeitshandbücher erarbeiten, und dafür sorgen, dass diese eingehalten werden. Sie müssen aber flexibel bleiben, indem sie allen Standards Veränderungen anpassen.

Administratoren müssen darauf achten, dass die Technik der einzelnen Bibliotheken mit der Software über, das der Online-Auskunftsdienst läuft, kompatibel ist und für einen reibungslosen technischen Arbeitsablauf sorgen.

Im Ausland sind solche Kollaborationen weit verbreitet. In Kapitel 5 werden an drei exemplarischen Beispielen die Organisation, Vorteile und Herausforderungen solcher Kooperationsverbünden beschrieben.

⁵⁷ Daugaard, Vera: Net Librarian – A danish „ask the librarian“-Service. Tidskrift för Dokumentation, 56 (4), 2001.

6 Bedeutung des bibliothekarischen Online-Auskunftsdienstes

Die ARD/ZDF-Online-Studie 2002⁵⁸ stellt fest, dass 44,1% der Erwachsenen über 14 Jahre in Deutschland das Internet nutzen. Damit hat sich die Internetnutzung seit Beginn der Studie 1997 um das Siebenfache erhöht. Weiterhin geht aus dieser Studie hervor, dass 55% dieser Nutzer mindestens einmal pro Woche gezielt im Internet nach Informationen suchen. Das Internet wird demnach zu einem großen Teil als Informationsquelle genutzt, also gibt es einen potenziellen Markt für einen bibliothekarischen Online-Auskunftsdienst. Die Vorteile des Internets gegenüber Bibliotheken liegen auf der Hand: das Internet ist aktuell und vor allem leicht zugänglich. Man muss sich nicht erst aus dem Haus begeben, sondern kann ohne lange Anfahrtswege nach Informationen suchen.

Besonders interessant ist der Punkt, dass ein großer Teil der Internet-Nicht-Nutzer, die immerhin über 50% der erwachsenen Bevölkerung entsprechen, sich durch die Daten- und Informationsflut überfordert fühlen.⁵⁹ Es besteht also Bedarf an sinnvoller, allgemein verständlicher Aufbereitung der Informationen, und an Ansprechpartnern im Netz, an die man sich bei Fragen wenden kann.

Diane Kresh verwendet in ihrer PowerPoint Präsentation, die sie auf einem der Congress der American Library Association hielt, die Ergebnisse einer Umfrage von cnn.com.⁶⁰ Diese besagen, dass 90% der Befragten an erster Stelle eine bibliothekarische Auskunftsseite verwenden würden. Dieses umwerfende Ergebnis kann allerdings nicht ohne weiteres auf die Situation in Deutschland übertragen werden. Erstens ist dieses Ergebnis nicht repräsentativ und zweitens sind amerikanische Nutzer, durch jahrelange Bibliotheksförderung in den Schulen darauf getrimmt, Bibliotheken als erste Anlaufstelle von Informationsfragen zu nutzen.

Trotzdem kann man daraus schließen, dass auch in Deutschland, bei entsprechender Werbung, eine hohe Nutzung zu erwarten ist.

⁵⁸ Vgl. Eimeren, Entwicklung der Online-Nutzung in Deutschland, S. 347

⁵⁹ Vgl. Gerhards, Maria; Mende, Annette: Nichtnutzer von Online: Kern von Internetverweigern. Media Perspektiven, 8, 2002. S.369

⁶⁰ Vgl. Kresh, Diane: Digital Reference: Making it work for you. American Library Association, June 2002, Folie 5

Aber können bibliothekarische Auskunftsdienste überhaupt mit kommerziellen Web-Angebote konkurrieren? Abe Anhang behauptet in seinem Artikel „Be it resolved that reference librarians are toast“, das Digital Reference von Bibliotheken keine Chance hat. Mit den Worten „Too little, to late“⁶¹ fasst er seinen Standpunkt zusammen. Er untermauert seine These mit dem krassen Gegensatz in der Nutzungshäufigkeit von AskJeeves⁶², einer kommerziellen Web-Site, mit 4 Millionen Anfragen pro Tag und der Life Reference von Cornell University mit 70 Anfragen im Monat. Dabei erkennt Anhang durchaus die bessere Qualität der bibliothekarischen Online-Auskunftsdienste an, führt das mangelnde Interesse jedoch vor darauf allem zurück, dass Bibliothekare es versäumt haben, den bibliothekarischen Online-Auskunftsdiensten die gute Publicity zu geben, die sie verdienen.⁶³

Glücklicherweise gibt es auch einige Argumente die dafür sprechen, dass Online-Auskunftsdienst von Bibliotheken mit den kommerziellen Anbietern konkurrieren kann.

Bibliothekare können auf einen größeren Informationsspeicher zurückgreifen, da auch sie Zugang zu Informationen außerhalb des Internets haben. Mark Y. Herring stellt fest, dass nur ein Bruchteil aller Informationen im Internet steht. Er nennt als Beispiel, die Tatsache, dass nur 8% aller Zeitschriften im Internet zu finden sind, und sogar noch weniger Bücher.⁶⁴ Bibliothekare haben auch Zugang zu den Beständen in Bibliotheken, zu Datenbanken, zu Archiven und anderen Informationsquellen. Helga Lüdtkke fasst diesen Punkt so zusammen:

„So findet mit dem Ask-a-Question Service zum einen eine Verknüpfung der vielen, ganz unterschiedlichen Informationsquellen und -orte statt, und zum anderen verliert das Internet ganz nebenbei seinen Nimbus, omnipotenter und alleiniger Informations- und Wissensspeicher zu sein.“⁶⁵

Auch ist der Anteil von falschen und überholten Informationen groß. Veraltete Materialien werden nicht wie in einer Bibliothek ausgesondert, sondern bleiben oft einfach stehen. Außerdem findet keine Qualitätskontrolle der Informationen im Internet statt. Wie es Mark. Y. Herring drastisch formuliert:

⁶¹ Siehe Anhang, Be it resolved that librarians are toast, S. 50

⁶² www.askjeeves.com

⁶³ Siehe Anhang, a.a.O., S. 51

⁶⁴ Siehe Herring, Mark Y.: Ten reasons why the internet is no substitute for a library. *American Libraries*, 32 (4), 2001. S. 76

⁶⁵ Siehe Lüdtkke, Taking the reference desk to the cyberspace, S. 549

„Any fool can put anything on the Web, and to my accounting, all have.“⁶⁶

Da also keine Qualitätskontrolle beim Zugang stattfindet und keine Bestandspflege betrieben wird, ist ein großer Vorteil des Bibliothekarischen Auskunftsdienstes, dass nur geprüfte Informationen vermittelt werden.

Zwei unbestreitbare Vorteile von bibliothekarischen Online-Auskunftsdiensten: Sie sind „kostenlos und effektiv.“⁶⁷ Aus der ARD/ZDF-Online-Studie 2002 geht hervor, dass auf der einen Seite die Bereitschaft der Nutzer für spezielle Onlineinformationen zu zahlen nicht sehr groß ist.⁶⁸ Auf der anderen Seite dagegen sehen sich Anbieter im Hinblick auf stark zurückgefahrte Online-Etats gezwungen, Informationen kostenpflichtig anzubieten. Bibliotheken dagegen, die seit Jahren mit knappen Etats wirtschaften, können vor allem durch Zusammenarbeit in Kooperationsverbünden immer noch kostenfreie Informationen anbieten.

Informationen von Bibliotheken sind nicht nur kostenlos, sondern sind auch nach objektiven Kriterien ausgewählt. Wie Steve Coffman berichtet, lassen sich manche Suchmaschinen dafür bezahlen, dass sie Webseiten aufnehmen und auch die Platzierung in den „Rankings“ ist käuflich.⁶⁹ Die Benutzer bekommen also nicht die beste Information, sondern die, für die der Anbieter am meisten bezahlt hat. Es ist durchaus denkbar das Randgruppierungen durch diese Praxis falsche Informationen verbreiten. Bibliothekare fördern die Demokratie im Internet, da sie sich aus öffentlichen Mitteln finanzieren und nicht auf Schmiergelder der Anbieter angewiesen sind und deswegen Informationen nur nach objektiven Kriterien, die an dem Nutzen für die Kunden orientiert sind, auswählen.

Bibliothekarische Online-Auskunftsdienste werden aber nur dann genauso häufig wie kommerzielle genutzt werden, wenn sie genauso einfach und bequem zu nutzen sind.⁷⁰ Deswegen ist es wichtig Digital Reference im Internet einfach und vor allem leicht verständlich zu präsentieren. Viele Online-Nicht-Nutzer die in der ARD/ZDF-Online-Studie befragt wurden, geben an, die Sprache und Be-

⁶⁶ Siehe Herring, a.a.O., S. 77

⁶⁷ Siehe Lüdke, a.a.O., S. 544

⁶⁸ Vgl. Eimeren, Entwicklung der Online-Nutzung in Deutschland, S 355

⁶⁹ Vgl. Coffman, Steve: Be it resolved that reference Librarians are not toast. American Libraries, 33 (3), 2002. S. 52

⁷⁰ Vgl. Lipow, Anne Grodzins: "In your face" reference service. Library Journal, 124 , 1999. S. 50 - 52

griffe des Internets nicht zu verstehen. Hier zeigt sich, dass der „Fachjargon“ vor allem ältere Menschen abschreckt ins Internet zu gehen.⁷¹

Dieses Nicht-Verstehen zeigt aber auch, dass es wichtig ist eine Anlaufstelle zu haben, bei der man Fragen stellen kann. Denn zum Auskunftsgespräch gehört nicht nur die Beantwortung von Fragen, sondern auch Nutzerschulung, damit die Kunden das nächste Mal selbst zurecht kommen können. Diesen besonderen Punkt, dass Personen weiterhelfen, gilt es hervorzuheben, nach dem Motto: „Hier helfen Ihnen echte Personen und keine Computer!“ Der menschlicher Faktor, den Anne Viles „the human element“⁷² nennt, gehört zweifellos zum besonderen Mehrwert des bibliothekarischen Ask-a-Question-Service.

Die Analyse des Nutzungsverhaltens der Internetnutzer in Deutschland hat ergeben, dass die meisten Nutzer nach einem bestimmten Bewegungsmuster im Netz surfen. Es werden im Schnitt sechs Seiten pro Sitzung aufgerufen und die Nutzer suchen immer wieder die gleichen Anbieter auf.⁷³ Daraus ergibt sich für den bibliothekarischen Online-Auskunftsdienst in Deutschland, dass man für diesen Service so effektiv werben muss, dass er im Bewusstsein der Internetnutzer und in ihren Bookmarks als wichtige Informationsquelle verankert wird.

Online-Auskunftsdienste ergänzen das herkömmliche Angebot der Bibliotheken und die Erreichbarkeit rund um die Uhr. Damit ermöglichen sie auch Menschen, die nicht zu den Öffnungszeiten in die Bibliothek kommen können, die Bibliothek zu nutzen. Körperlich behinderte Menschen bekommen durch diesen Service Zugang zur Bibliothek.

Es ergeben sich neue berufliche Perspektiven aus diesem Angebot. So können körperlich behinderte Menschen den Online-Auskunftsdienst übernehmen und müssen nicht den oft beschwerlichen Weg zum Arbeitsplatz auf sich nehmen, sondern können per Telearbeit von zu Hause arbeiten. Von dieser Möglichkeit können auch andere Arbeitnehmer Gebrauch machen. Eltern, die sich im Erziehungsurlaub befinden oder Kinder zu betreuen haben, können so trotzdem arbeiten, ohne aus dem Haus zu gehen.

Digital Reference kann als Werbung für Bibliotheken fungieren, denn es werden nicht nur die herkömmlichen Bibliotheksbenutzer dieses Angebot nutzen, sondern auch Kunden, die nicht in die Bibliothek vor Ort gehen würden.

Online-Auskunft verstärkt die Präsenz der Bibliothek im Bewusstsein der Öffentlichkeit. Und gibt damit Argumente für Finanzierungs- und Existenzberechtigung.

⁷¹ Vgl. Gerhards, Nichtnutzer von Online, S. 368

⁷² Siehe Viles, the virtual reference interview, S. 1

⁷³ Vgl. Eimeren, Entwicklung der Online-Nutzung in Deutschland, S. 355

gungsdebatten mit den Kommunen. Im Zeitalter knapper Finanzen neigen Kommunen dazu, gerade den Nutzen von Öffentlichen Anstalten zu hinterfragen. Gerade zu Beginn der Interneteuphorie wurde die Frage gestellt, ob Bibliotheken nicht überholt sind, da die Informationen doch alle im Internet stehen.⁷⁴ In Zeiten knapper Finanzen werden solche Behauptungen wieder gerne aufgegriffen, um Finanzkürzungen zu rechtfertigen.

Für die Bibliotheken selbst ist ein Ask-A-Question-Service eine Informationsresource. Anhand der gestellten Fragen kann der Informationsbedarf der Benutzer evaluiert werden. Der Internet-Auftritt der Bibliothek wird Aufgrund dieser Ergebnisse erweitert oder überarbeitet werden⁷⁵, so dass die Benutzer auch ohne die Hilfe der Online-Auskunft ihr Ziel finden können.

⁷⁴ Vgl. Rodger, Eleanor Jo; D'Elia, George; Jörgensen, Corinne: The public library and the internet: Is peaceful coexistence possible? *American Libraries*, 32 (5), 2001. S. 58

⁷⁵ Vgl. Boyer, Virtual Reference at the NCSU Libraries, Online-Ausgabe S. 9

7 Online-Auskunft im Ausland

Im Ausland, vor allem in den USA, ist Digital Reference als logische Fortführung des Internets Angebot schon länger im Gespräch und vor allem schon länger in Anwendung. Im Folgenden werden drei Modelle vorgestellt, wie Online-Auskunft in der Praxis aussehen kann.

7.1 Internet Public Library

Die „Internet Public Library“ ist die erste Öffentliche Bibliothek von und für die Internet Community. Sie eine rein virtuell existierende Bibliothek, d. h. sie ist nicht Teil einer real existierenden Bibliothek. Schon der Name bezeichnet den Anspruch, den IPL erfüllen will: im Internet erreichbar, öffentlich, d.h. für jeden zugänglich, und Bibliothek, als den Ort den man besucht um Informationen zu finden.⁷⁶ IPL wendet sich an alle Altersgruppen. Das besondere ist, dass es das Angebot nach Altersgruppe getrennt ist. So gibt es neben der normalen IPL-Seite ein „Kidspace“ und ein „Teenspace“, wo altersgerechte Links angeboten werden.

IPL ist ein Projekt der University of Michigan / School of Information und seit 1995 im Internet. Es gibt nur vier festangestellte Mitarbeiter und zwei bis drei Werkstudenten pro Semester für temporäre Projekte. Außerdem arbeiten viele „Volunteers“ an diesem Projekt mit, d.h. unbezahlte Freiwillige.

In ihrem Mission Statement⁷⁷ definiert sich die IPL auch als Lern- und Lehrwerkstatt für Bibliothekarinnen und Studenten der Informationswissenschaft. Die Studenten der School of Information müssen innerhalb einer Lehrveranstaltung eine bestimmte Anzahl von Fragen pro Semester bearbeiten. Auch andere Universitäten beteiligen sich an diesem Projekt.

Die IPL besteht aus zwei Bereichen: Einer umfangreichen Linksammlung und einem Ask-a-Question-Service.

Es gibt ein Portal mit einer Sammlung von 34 000 Internet-Quellen, die in thematischen Haupt- und Untergruppen erschlossen werden. Die Internet-Quellen sind katalogisiert und mit Schlag- und Stichworten versehen. Jede Internet-Quelle wird mit URL, dem Autor/Urheber und eine bewertende und zielgruppenorientierte Annotation erschlossen.

⁷⁶ Vgl. About the IPL: www.ipl.org/div/abput/iplfaq.html Zugriff am 11.09.2002

⁷⁷ Vgl. www.ipl.org/about/newmission.html

Die Mitarbeiter der IPL, sehen den AskA-Question-Service als wichtige Ergänzung zu ihrer Linksammlung. Ohne Auskunftsdienst wäre IPL keine richtige Öffentliche Bibliothek gewesen. Das Angebot ist die kostenlose Beantwortung von Fragen aller Art.

Die Fragen werden über ein ausführliches Web-Formular gestellt, um den Fragebedarf und die Antwortmöglichkeiten zu klären. Es gibt zwei verschiedene Web-Formulare für Erwachsene und Kinder.

The screenshot shows the 'IPL Ask A Question Form' in a Netscape browser window. The form is titled 'IPL Ask A Question Form' and includes a 'PLEASE READ' section with instructions for users. The form fields are numbered 1 through 3:

- 1 What is your name? (Text input field)
- 2 What is your email address? (Text input field)
- 3 Where do you live? (City/State/Country) (Text input field)

Below these fields, there is a section for 'The Subject Area of the Question' with a dropdown menu. The form also includes a 'PLEASE READ' section with instructions for users, including a note about the 2-day response time and a link to the 'Kidspace Ask a Question' service for children under 13.

Abbildung 2: Ask-A-Question Formular der „Internet Public Library“⁷⁸

Das Ask-A-Question Formular für Erwachsene ist sehr detailliert ausgearbeitet. Es werden zunächst Name und E-Mail Adresse gefragt, dann die Frage und bis wann die Antwort benötigt wird. Hier gibt es eine Einschränkung. Fragen, die innerhalb von drei Tagen beantwortet werden müssen, werden nicht angenommen. Weiter werden der gewünschte Umfang der Antwort, Verwendungszweck der Information und die Quellen, die schon genutzt wurden, abgefragt.

Das Webformular im „Kidspace“ wendet sich an Kinder bis 13 Jahre. Die Sprache ist kindgerecht und es werden Daten abgefragt wie Name, Klassenstufe und Herkunft (Staat, Stadt, Land). Weiterhin, ob die Informationen für einen Aufsatz gebraucht werden, und wie umfangreich dieser sein soll. Außerdem

⁷⁸ Das ganze Web-Formular ist in Anhang B zu finden.

wird gefragt, ob der Lehrer ausdrücklich Quellen genannt hat, die nicht verwendet werden sollen.⁷⁹

Da IPL zu den Pionieren der bibliothekarischen Online-Auskunftsdienste gehören, entwickelten die Mitarbeiter eine eigene Software. QRC wurde für die Ansprüche der IPL gefertigt und an die durch Erfahrungswerte gewonnen Ansprüche ständig angepasst.

Bei Eingang der Fragen werden diese von einem Administrator vorsortiert. Er entscheidet, welche Frage angenommen oder abgelehnt wird.⁸⁰ Bei Ablehnung wird der Kunde per E-Mail benachrichtigt. Der Administrator ordnet die Fragen verschiedenen Themenbereichen zu, die in der Überschrift der Abfrage genannt wird. Dabei werden die Fragen zwischen bibliographischer Frage (Recherchefrage) und Faktenfrage unterschieden und der jeweiligen Kategorie zugeteilt. Die Administratoren sind erfahrene Mitarbeiter der IPL, um die Fragen richtig einschätzen zu können.

Die Fragen können dann von den Bibliothekaren aus dem Fragepool zur Beantwortung geholt werden. Statusangaben „accepted“ (=angenommen), „Claimed / unclaimed“, „answered“ zeigen den Mitarbeitern an, welche Fragen gerade von wem bearbeitet werden. Es gibt die Möglichkeit einem Bearbeiter Mitteilungen zuzusenden, die die Frage betreffen. Um die hohe Qualität der Antworten zu halten, gibt es eine für alle Mitarbeiter verpflichtende Richtlinie (für die Verfahrensweise), in der die formalen Inhalte einer Antwort festgelegt sind. Dazu gehören die angemessene Anrede, dass Quellen zitiert werden, Suchwege erklärt werden und bei Hinweisen auf Printmedien, dass die Schlagwortketten genannt werden, damit die Kunden auch das Buch in den Bibliothekskatalogen finden können. Ein weiterer Teil dieser Richtlinie ist, die Vermeidung von „Bibliotheks- und Internetjargon“. Stattdessen sollen allgemein verständliche Begriffe verwendet werden.

Für die Beantwortung der Fragen stehen in erster Linie Internetressourcen zur Verfügung. Wenn auf Bücher hingewiesen werden, werden immer die Schlagworte LCSH angegeben, damit die Benutzer selbst in den OPACs recherchieren können.⁸¹

Viele Mitarbeiter der IPL arbeiten auf einer freiwilligen Basis mit an diesem Projekt, und sie arbeiten in ihrer Freizeit. Deswegen ist es nicht möglich ihnen

⁷⁹ Das Web-Formular für Kinder ist in Anhang C ganz dargestellt.

⁸⁰ Es werden nicht alle Fragen beantwortet. Manchmal ist IPL aufgrund der beschränkten Anzahl des Personals nicht fähig mit der Anzahl der Anfragen fertig zu werden.

⁸¹ Vgl. Lüdtkke, a.a.O., S. 549

vorzuschreiben welche Fragen sie beantworten sollen. IPL zieht es vor die Fragen in einen Pool zu stellen und die Mitarbeiter wählen selbst die Fragen aus, die sie bearbeiten möchten.⁸²

Eine Koordinatorin kümmert sich um den reibungslosen Ablauf des Services und sorgt unter anderem für die Beantwortung in einem angemessenen Zeitraum. Besonders wichtig ist die Qualitätskontrolle der Antworten. Da IPL auch ein Ausbildungsprojekt ist, sind die „Answerer“ noch nicht perfekt. Die Beantwortung erfolgt dann per E-Mail über QRC an den Benutzer.

Wenn die Antwort gesendet ist, entfernt die Koordinatorin, die Frage aus dem Fragepool und legt sie in einer Archivierungs-Datenbank ab. Die Fragen und deren Beantwortung werden einer Datenbank erfasst und thematisch erschlossen. Dabei müssen aus Datenschutzgründen alle persönlichen Angaben der Kunden entfernt werden. Vieles geschieht automatisch, da nur die entsprechenden Felder gelöscht werden müssen. Aber persönliche Angaben die im Text der eigentlichen Frage erwähnt werden, können nur manuell entfernt werden.⁸³

7.2 BibliotheksVagten

„BibliotheksVagten“ geht aus einem Projekt hervor, das 1999 unter dem Namen „Net Librarian“ ins Leben gerufen wurde, mit dem Ziel einen kooperativen Online-Auskunftsdienst aufzubauen.

Zu Beginn des Services war „BibliotheksVagten“ ein Konsortium von 3 Bibliotheken mit dem Ziel einen 24-Stunden Anfrage Service aufzubauen, Strategien und Software zu entwickeln, um flexible Arbeitsteilung zu ermöglichen. Seit dem 1. September 2002 arbeiten bereits 34 dänische Bibliotheken an „BibliotheksVagten“ mit.⁸⁴

Die Zusammenarbeit der Bibliotheken, die räumlich weit von einander entfernt sind, umfasst einige Herausforderungen, vor allem die Einhaltung eines einheitlich hohen Niveaus bei der Beantwortung der Fragen.

Es gibt drei Wege Anfragen an „BibliotheksVagten“ zu stellen. Während der Dienstzeiten kann man telefonisch und über Chat den Auskunftsdienst erreichen. Per E-Mail oder über ein Webformular kann man rund um die Uhr Anfra-

⁸² Vgl. McClennen, Roles in digital reference, Online-Ausgabe: S. 6

⁸³ Vgl. McClennen, a.a.O., Online-Ausgabe: S. 5

⁸⁴ Die Liste der beteiligten Bibliotheken ist auf der Homepage: www.biblioteksvagten.de zu finden

gen senden. Ein automatischer Anrufbeantworter nimmt die Anrufe außerhalb der Öffnungszeiten entgegen.

Die Dienstzeiten des „BiblioteksVagten“ reichen über die üblichen Öffnungszeiten von Bibliotheken hinaus. Zur Zeit bietet das „BiblioteksVagten“ 76 personell besetzte Öffnungsstunden in der Woche an.⁸⁵

„BiblioteksVagten“ ist ein Online-Auskunftsdienst für Erwachsene und Auszubildende. „BiblioteksVagten“ ist ein reiner AskA-Service, d.h. es werden nur Fragen beantwortet und keine Linkliste zur Verfügung gestellt. Stattdessen gibt es je einen Link zu den Digitalen Bibliotheken: Folkebibliotekernes Netguide⁸⁶ und zu Bibliotek.dk⁸⁷

Die Kunden können auf der Startseite von „BiblioteksVagten“ auswählen auf welche Art sie ihre Frage stellen möchten.

Über einen Link kommt man zum Web-Formular.

Abbildung 3: Web-Formular Bibliotheksvagten⁸⁸

Das Besondere an diesem Web-Formular ist die Zweiteilung. In der ersten Hälfte werden Basisinformationen abgefragt: die Frage selbst, der Name des

⁸⁵ Öffnungszeiten: Mo-Do: 9 - 22 Uhr, Fr: 9 - 20 Uhr, Sa: 9 - 16 Uhr, So: 16 - 22 Uhr

⁸⁶ www.fng.dk bietet von Bibliothekaren ausgewählte Links zu 21 Themenbereichen.

⁸⁷ www.bibliotek.de ermöglicht die Recherche in den Beständen verschiedener Bibliotheken.

⁸⁸ Das ganze Web-Formular ist im Anhang C dargestellt.

Absenders und die E-Mail Adresse sind Pflicht. Außerdem kann das Alter der Informationen und der Zeitraum in dem die Frage beantwortet wird muss begrenzt werden. Am Ende der ersten Hälfte des Formulars befindet sich der „Senden“-Button.

Unterhalb dieses Buttons wird mit roter Schrift signalisiert, dass es noch weitere Eingabe-Felder gibt. Ein kurzer Text erklärt, dass die Informationen zur besseren Beantwortung der Frage hilfreich, aber nicht unbedingt notwendig sind.

Die weiteren Felder sind: Verwendungszweck der Information, Adresse, Telefonnummer (für Rückfragen) und Faxnummer. Mit diesen Informationen kann man die Antwort auch per Fax oder Post an den Kunden schicken. Unter dieser Hälfte des Formulars ist nochmals eine „Senden“-Button.

Wenn man die Frage abgeschickt hat erscheint eine Seite, auf der die Annahme der Frage bestätigt wird. Kurz nach Absenden der Frage bekommt der Benutzer eine E-Mail mit dem gleichen Inhalt geschickt. Die Fragen, die während der Öffnungszeiten abgesendet werden, werden sofort beantwortet, wenn das nicht möglich ist, wird der Benutzer über den Zeitpunkt informiert. Fragen, die außerhalb der Öffnungszeiten gestellt werden, werden zu Beginn der nächsten Öffnungszeit bearbeitet.

Ein weiterer Link führt zum Auskunfts-Chat. Zuerst kommt man auf eine Seite auf der kurz erklärt wird, wie der Chat funktioniert. Ein Button führt zum Chat-Fenster. Außerdem gibt es auch von dieser Seite einen Link zum Web-Formular.

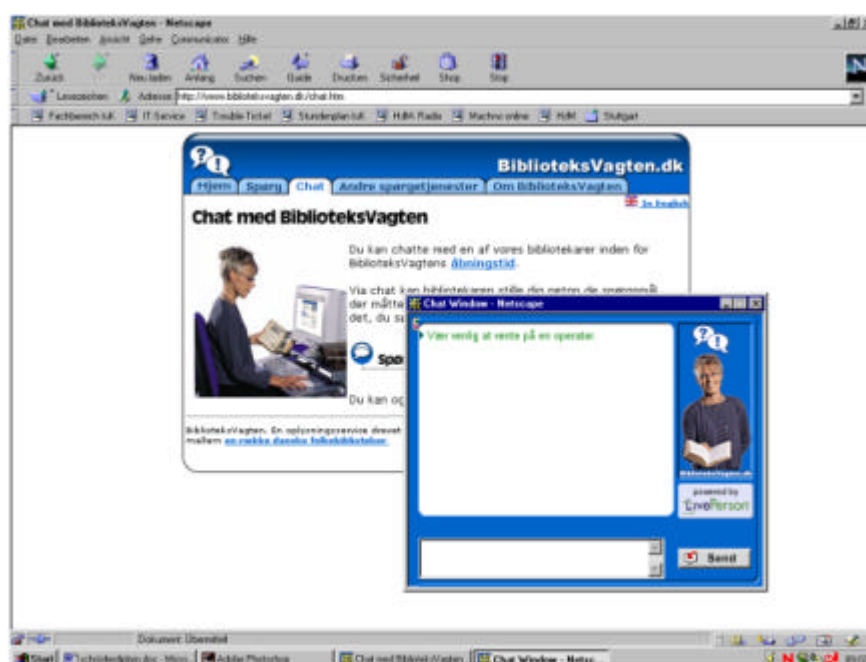


Abbildung 4: Chat-Fenster von BibliotheksVagten

Das Chat-Fenster ist in zwei Textfelder aufgeteilt: Ein großes in dem der ganze Dialog erscheint, und ein kleines Eingabe Feld für den eigenen Text. Über einen „Senden“-Button schickt man den Text ab, der dann im oberen Textfeld erscheint. Der Text des Bibliotheksmitarbeiters erscheint in einer anderen Farbe.

Eine Besonderheit der „BiblioteksVagten“ ist eine Seite, auf der Fragen und Antworten veröffentlicht werden, von denen die Absender nicht bekannt sind oder falsche E-Mail-Adressen angegeben wurden, so genannte „bouncing answers“. So kann die Antwort auch dann den Benutzer erreichen, wenn aus Versehen die falsche E-Mail-Adresse angegeben wurde oder der Nutzer keine hat.

Im Mai 2002 wurden pro Woche ca. 300 Fragen gestellt, davon wurden 72% über das Web-Formular gestellt, 15% über E-Mail, 7% über Telefon und 6% über Chat. Allerdings zeichnet sich ab, dass der Chat immer stärker genutzt wird.⁸⁹

Die Nutzung des Auskunftsdiensts ist kostenlos. Die ersten 10 Fotokopien sind kostenlos. Bei einer großen Anzahl von Kopien werden 1,50 DKK pro Kopie und eine Gebühr von 25 DKK verlangt. Wenn in einer gebührenpflichtigen Datenbank recherchiert wird, werden die Kosten auch von den Kunden verlangt. Bezahl wird per Überweisung.⁹⁰

Die Mitglieder des Konsortiums teilen sich den Arbeitsaufwand und die Dienstzeit. Die Mitarbeiter arbeiten entweder in den Bibliotheken oder von zu Hause über das Internet. Dabei verwenden die Mitarbeiter nur das Internet als Informationsquelle.

Im Durchschnitt beträgt der Arbeitsaufwand für die Beantwortung der Fragen 5 Std. pro Woche für jede Bibliothek. Die Centralbibliothek Herning verwendet 20 Std. in der Woche, weil sie die Projektleitung hat.

Die Mitarbeiter arbeiten mit einer „Dienst-Homepage“⁹¹. Diese administrative Seite ist die technische Voraussetzung für die Zusammenarbeit der räumlich entfernten Kollegen. Auf dieser Seite befindet sich eine Übersicht über alle gestellten Fragen und ihren Status, ob sie bearbeitet werden, wer sie bearbeitet oder ob sie schon beantwortet sind.

Diese Fragen sind nach folgenden Kriterien suchbar: der bearbeitende Bibliothekar, Titelnwörtern, Frage und Antwort.

⁸⁹ Vgl. Larsen, Jens Ingeman: Consortium for electronic databases in danish public libraries.

⁹⁰ Vgl. www.biblioteksvagten.dk/english/about.htm

⁹¹ Vgl. Larsen, Jens Ingemann: Deutsche Internetbibliothek – der dänische Auskunftsdienst, Folie 11

Außerdem findet man auf dieser „Dienst-Homepage“ ein Formular für Fragen, die nicht als E-Mail gesendet werden, sondern per Fax oder Telefon an „BiblioteksVagten“ gestellt werden. Die Mitarbeiter füllen die Formulare aus und stellen sie in den „Frage-Pool“. Des Weiteren finden die Mitarbeiter interne Informationen auf dieser Webseite: Dienstpläne, Übersicht über das Personal, Technik-Leitfaden (für Telefonumstellung, Anrufbeantworter) und Statistik.

Für die Zukunft ist eine Zusammenarbeit mit Wissenschaftlichen und Akademischen Bibliotheken geplant. Die Mitarbeiter der Öffentlichen Bibliotheken arbeiten als Filter. Sie beantworten die Fragen soweit wie möglich, komplizierte und spezielle Fragen werden weitergeleitet.⁹²

7.3 QuestionPoint

„QuestionPoint“⁹³ ist ein neuer Kooperativer Online Reference Service, der gemeinsam Library of Congress und OCLC⁹⁴ entwickelt und seit dem 3. Juni 2002 freigegeben wurde.

„QuestionPoint“ ist „the next generation“⁹⁵, also die Weiterentwicklung des Collaborative Digital Reference Service Projektes, das im Jahr 2000 von der Library of Congress und 16 Partnerbibliotheken gestartet wurde, mit dem Ziel ein Netzwerk von Bibliothekaren und Bibliotheken in der ganzen Welt aufzubauen, um jede Frage rund um die Uhr bestmöglich zu beantworten. Diane Kresh, die Leiterin des Public Library Departments der Library of Congress und Projektleiterin, beschreibt das Besondere des CDRS so:

*„CDRS uses technology to provide the best answers in the best context, by taking advantage not only of the millions internet resources but also of the many more millions of resources that are not online.“*⁹⁶

„QuestionPoint“ ist wie der „Collaborative Digital Reference Service“ ein internationaler Auskunftsdienst und wendet sich in erster Linie an Bibliothekare, die die Informationen, dann an die „end user“, die Bibliotheksbenutzer weitergeben. Die Bibliotheken sind sowohl Informationsquelle als auch –nutzer. Deswegen wird in Veröffentlichungen von „QuestionPoint“ und CDRS zwischen „User“

⁹² Ebd. Folie 17

⁹³ www.questionpoint.org

⁹⁴ OCLC: Online Computer Library Center of Dublin, Ohio

⁹⁵ Siehe Kresh, Diane: Digital Reference: Making it for you. American Library Association, June 2002. Zusatztext zu Folie 17

(=Nutzer), den Bibliotheken und „customer“ oder „patron“ (=Kunden), den Bibliotheksbenutzern und Fragenstellenden unterschieden.

260 Bibliotheken nahmen an dem Vorgängerprojekt CDRS teil, bei „QuestionPoint“ werden es erst einmal weniger sein.⁹⁷

Über ein „Self Profiling Tool“⁹⁸ erstellt jede teilnehmende Bibliothek ein „Wissens- und Kenntnisprofil“⁹⁹. Es werden Basisinformationen über die Bibliothek einschließlich Öffnungszeiten und Zeitzone angegeben, außerdem die Größe des Bestandes, Personalumfang, welche Sprachen abgedeckt werden und welche Spezialdienste angeboten werden. Diese Informationen werden in einer Datenbank festgehalten, auf die der „Request Manager“ zugreifen kann.

Es werden keine Einschränkungen hinsichtlich des Bibliothekstyps der teilnehmenden Bibliotheken gemacht, d.h. es sind Wissenschaftliche, Öffentliche, Spezial- und Nationalbibliotheken beteiligt. Auch die Größe einer Bibliothek und des Bestandes sind nicht ausschlaggebend für die Teilnahme.

Mit den einzelnen Bibliotheken werden verschiedene Vereinbarungen getroffen, wie intensiv und auf welche Weise sich eine Bibliothek an diesem Dienst beteiligt. Das ist auch eine Kostenfrage. Die Beteiligung kann sich auf den vollen Umfang des Services beziehen, d.h. Teilnahme auf lokaler und globaler Ebene, oder sie kann sich auf einen kleinen Bereich beschränken, z. B. die Aufbereitung der Fragen und Antworten für die „Knowledge Base“.¹⁰⁰

Der Online-Auskunftsdienst von „QuestionPoint“ ist folgendermaßen organisiert: Ein „end user“ wünscht eine Information und stellt die Anfrage an „seine“ Bibliothek vor Ort, über Telefon, per E-Mail oder Auskunft-Chat, wenn die Bibliothek darüber verfügt. Die Bibliothek ist Mitglied von „QuestionPoint“. Jede Anfrage wird mit erst mit einer „Knowledge Base“ abgeglichen. Dabei handelt es sich um eine Datenbank, in der frühere Fragen mit Antworten editiert und archiviert sind. Dabei ist es Ziel, die Fragen möglichst aus dieser Datenbank zu beantworten. Gibt es noch keine Ergebnisse zu dieser oder ähnlichen Fragen, werden die Fragen zur Weiterbearbeitung weitergeleitet. Wenn eine Bibliothek

⁹⁶ Siehe Kresh, Diane: Libraries meet the world wide web: The collaborative digital reference service. ARL bimonthly report 219, 2001. Online-Ausgabe: S.1

⁹⁷ Vgl. Quint, Barbara: QuestionPoint marks new era in Virtual Reference. Information today. Online-Ausgabe: S. 1

⁹⁸ Siehe Kresh, Diane: Digital Reference, Folie 17

⁹⁹ Vgl. Wesseling, Michel: Collaborative Digital Reference Service. Rund um die Uhr „Virtual Reference Service“. http://www.gbv.de/du/pdf/bib200.pdf/Bib2002_AbstractMichel.pdf Zugriff: 02.09.2002

¹⁰⁰ Vgl. QuestionPoint. Frequently asked questions. <http://www.questionpoint.org/web/about/faq.htm> Zugriff: 11.09.2002

eine Anfrage aus dem Chat nicht beantworten kann, hat sie die Möglichkeit den Chat-Kunden manuell mit „QuestionPoint“ zu „verbinden“. ¹⁰¹

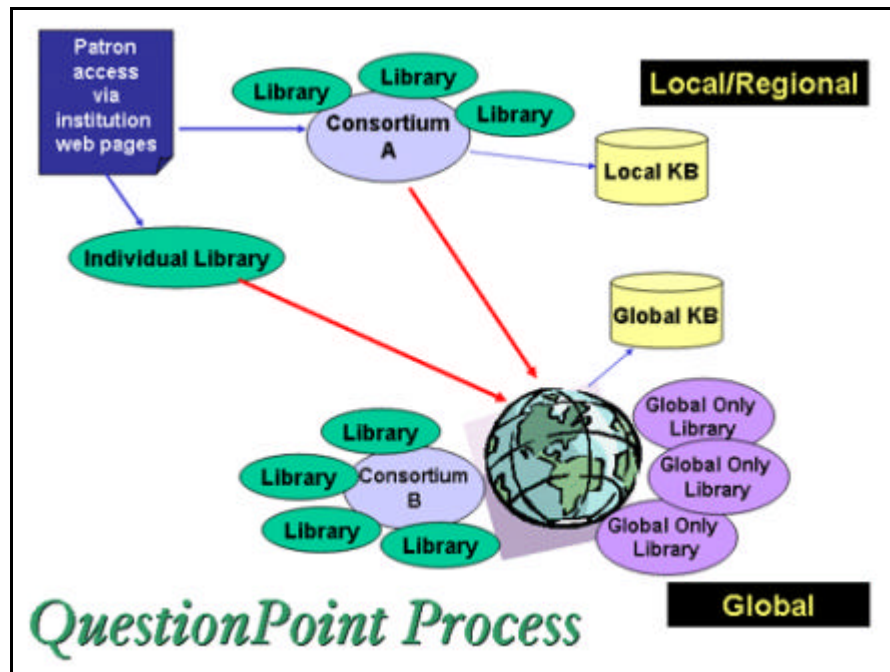


Abbildung 5: Organisation QuestionPoint ¹⁰²

„QuestionPoint“ arbeitet auf zwei Ebenen: auf regionaler Ebene und als zweite Stufe global. ¹⁰³ Die Bibliotheken sind auf regionaler Ebene in kleine Kooperationsverbünde organisiert. Erst wenn die Frage nicht innerhalb dieser Verbünde beantwortet werden kann, wird die Frage in das globale Netzwerk verschoben.

Dort werden die Einzelheiten automatisch mit den „Member Profiles“ der anderen Teilnehmerbibliotheken abgeglichen und an die Bibliothek gesendet deren Profil dem Themenbereich der Frage entspricht, die zu diesem Zeitpunkt erreichbar ist und noch nicht die Quote erreicht hat. ¹⁰⁴ Diese beantwortet die Frage und schickt sie über den „Request Manager“ zurück an die Bibliothek an die ursprünglich die Frage gestellt wurde. Diese vermittelt sie an den Kunden und speichert die Antwort (in aufbereiteter Form) in der „Knowledge Base“. Es gibt sowohl regionale als auch eine weltweite „Knowledge Base“ und FAQs. Die regionalen Datenbanken und FAQs werden nach eigenen Kriterien bestückt.

¹⁰¹ Vgl. Kresh, Digital Reference, Zusatztext zu Folie 11

¹⁰² Vgl. ebd. Folie 11

¹⁰³ die größte Anzahl der beteiligten Bibliotheken befindet sich in den USA, aber es sind auch europäische Bibliotheken beteiligt

¹⁰⁴ Mitgliedbibliotheken müssen ca. 10 Fragen pro Woche beantworten.

Die Mitarbeiter von „QuestionPoint“ haben über die Internetseite mit einem Passwort Zugriff auf eine interne Mitarbeiterseite, über die die Fragen bearbeitet werden. Es gibt auch hier verschiedene Statusangaben, die den Bearbeitungsstand anzeigen. Unter „All“ sind alle Fragen, die an eine Bibliothek gestellt wurden abgelegt, unter „New“ sind alle neuen Fragen zu finden. „My Question“ beinhaltet alle Fragen, die einem Bibliothekar speziell gestellt wurden. Nur er hat Zugang zu dieser Kategorie. „Referred“ beinhaltet alle Fragen, die an andere Bibliotheken innerhalb des regionalen Verbundes oder weltweit weitergeleitet wurden. Mit „Add Question“ kann man neue Fragen in das System stellen. Wenn sich ein Mitarbeiter eingeloggt hat, erhält er einen Überblick über die E-Mail Anfragen und Chat Sessions. Statusangaben geben Auskunft über den Stand der Bearbeitung. Es ist möglich über diese administrative Seite Rückfragen an die Bibliothek zu stellen, die eine Frage bearbeitet hat.¹⁰⁵

Für den Zugriff auf diese Seite sind keine spezielle Software oder tools notwendig. Es reichen normale Standard Browser aus

Für die Zukunft ist geplant den Service zu einem richtigen 24/7 Dienst auszubauen. Außerdem sollen auch VoIP und Videokonferenzen für die Auskunft verwendet werden. OCLC arbeitet mit Convey Systems zusammen, die eine Software mit diesen Technologien liefern.¹⁰⁶

Da dieses Projekt erst im Juli 2002 gestartet ist, liegen noch keine Zahlen über die Nutzung vor.

¹⁰⁵ Kresh, Digital Reference, Folie 19

¹⁰⁶ Quint, a.a.O., Online-Ausgabe : S. 2

8 Darstellung deutscher Online-Auskunftsdienste

8.1 Online-Auskunftsdienst in Öffentlichen Bibliotheken: Die Deutsche Internetbibliothek

Die Bertelsmann-Stiftung führt zusammen mit dem dbv und SISIS das Projekt: „Die Deutsche Internetbibliothek“ durch. Der Förderungszeitraum geht vom 01.01.2002 bis zum 31.12.2005. Innerhalb dieses Zeitraums soll ein „lebensfähiger“ Dienst entwickelt sein, der etabliert ist und über diesen Zeitraum hinaus weitergeführt wird.

Die Bertelsmann-Stiftung übernimmt die Projektorganisation und das Marketing. Der dbv ist für die Einbindung der Bibliotheken zuständig. Die Firma SISIS ist für die technische Umsetzung verantwortlich.¹⁰⁷

Es nehmen 60 Öffentliche Bibliotheken aller Größen teil.

Das Projekt ist noch in der Planungsphase. Im Dezember 2002 soll das Informationsportal der „Deutschen Internetbibliothek“ im Internet unter der Adresse www.internetbibliothek.de erreichbar sein. Bis dahin können sich einige der hier genannten Aspekte geändert haben. Alle hier genannten Angaben stützen sich auf den Stand August 2002.

Die Deutsche Internetbibliothek besteht aus zwei Komponenten: die Entwicklung eines Web-Portals und der Aufbau eines E-Mail-Auskunftsdienstes.

Das Informationsportal soll, ähnlich wie ILEKS, von Bibliothekaren ausgewählte und bewertete Internet-Quellen bereitstellen. Die Internet-Quellen werden anhand standardisierter Auswahlkriterien bewertet. Für die Benutzer gibt es zwei mögliche Sucheinstiege.

Ausgehend von dem Ziel, den Kunden schnell und einfach Informationen zu vermitteln, werden 18 Themenbereiche¹⁰⁸ gebildet. Sie werden mit allgemein verständlichen Begriffen bezeichnet.

Die Themenbereiche orientieren sich an den Interessen der Benutzer, d.h. die Überbegriffe sind „sprechend“, z.B. „Andere Länder & Reisen“ oder „Behörden, Politik & Gesellschaft“ (Themenbereich im Anhang). Jeder Themenbereich wird

¹⁰⁷ Vgl. Projektbeschreibung

¹⁰⁸ Vgl. Themenstruktur zum Projekt „Deutsche Internetbibliothek“

von einem Kompetenzzentrum bearbeitet. Diese Kompetenzzentren bestehen aus 2-3 unterschiedlich großen Bibliotheken.

Die Themenbereiche sind auf der nächsten Ebene in unterschiedliche Themengebiete unterteilt. Diese Themengebiete werden unter den Partnerbibliotheken eines Kompetenzzentrums aufgeteilt. Insgesamt soll eine Gliederungstiefe von 3 bis max. 4 Gliederungsebenen nicht überschritten werden, um nicht unübersichtlich zu werden.

Die Auswahl der Quellen beruht auf den Hauptkriterien¹⁰⁹ Inhalt, Navigation und Design. Diese Kriterien sind weitgehend identisch mit dem von ILEKS verwendeten Kriterienkatalog. Über eine Info-Seite können sich die Benutzer über die Auswahlkriterien für die Internet-Quellen näher informieren.

Die Teilnehmenden Bibliotheken erklären sich bereit, einen Mitarbeiter bereitzustellen, der 2 Std. pro Woche aufwendet, um Internet-Quellen zu erschließen. Jede Bibliothek verpflichtet sich einen gewissen Qualitätsstandard einzuhalten. Allerdings ist diese Formulierung nur sehr allgemein gehalten und es ist bis jetzt noch nicht klar wie dieser Standard genau aussieht. So ist z. B. in der Diskussion, ob Schlagwörter festgelegt werden sollen oder nicht.¹¹⁰

Die Internet-Quellen sollen laufend überwacht und ergänzt werden. Als „Startguthaben“ wurde festgelegt, dass jede Bibliothek 20 Quellen bis zum Start der Anwendungsphase besprochen haben soll.

Der zweite mögliche Sucheinstieg: Diese Internet-Quellen können auch über eine Suchmaschine gefunden werden. Die Kunden erhalten eine Liste mit den 10 besten Links. Es erscheint eine Kurzanzeige der Quellen, in der der Inhalt kurz beschrieben wird, die URL und der Titel angegeben wird und die Gesamtnote. In der Vollanzeige können die Benutzer weitere Kriterien der Beurteilung der Quelle einsehen: Urheber, Erscheinungsdatum, Schlagworte, Anmerkungen, Zielgruppe und die Bewertung.

Zusätzlich soll durch ein „Ranking“ die Quellen gekennzeichnet werden, die für die Kunden am hilfreichsten sind. Im Gespräch sind Stern-Symbole wie bei Google.¹¹¹

Die zweite Komponente der Deutschen Internetbibliothek ist ein E-Mail Auskunftsdienst. Die E-Mail Auskunft soll dem Kunden jederzeit zur Verfügung stehen.

¹⁰⁹ Vgl. Qualitätskriterien für die Auswahl der Internet-Quellen, Projekt „Deutsche Internetbibliothek“

¹¹⁰ Gespräch mit Hr. Wissen, Bibliothekar in der Stadtbücherei Würzburg, am 12. August 2002

¹¹¹ ebd.

Über ein Formular können die Benutzer Recherche-Fragen per E-Mail an den Server der „Deutschen Internetbibliothek“ senden. Das Formular erfragt, ähnlich wie bei „IPL“ oder „BiblioteksVagten“, folgende Angaben von den Kunden: das Themengebiet der Frage, die Frage selbst, möglichst detailliert, den Verwendungszweck und die zuvor genutzten Quellen. Durch diese Angaben soll der Bedarf des Kunden ermittelt werden und Rückfragen der Bibliothekare vermieden werden.

Dabei gibt der Benutzer selbst an, ob es sich um eine Fakten-Frage oder Recherche-Frage handelt, dazu den Themenbereich. Allerdings haben die Mitarbeiter der IPL festgestellt, dass die Nutzer bei ihrer Einordnung der Fragen Fehler machen. Deshalb gibt es bei IPL einen Administrator, der die Fragen vorbearbeitet.¹¹²

Ein Verteiler schickt automatisch diese Mails an die teilnehmenden Bibliotheken. Sie werden also nicht wie bei IPL „vorbearbeitet“, sondern rein maschinell verteilt. Für die Anzahl der zu bearbeitenden Mails ist die Größe der Bibliothek und die Personalkapazität ausschlaggebend. Bei der Verteilung der Anfragen wird nicht berücksichtigt welche Themenbereiche die Bibliotheken im Kompetenzzentrum bearbeiten.

Das wäre, wie bei „QuestionPoint“ und im Vorgänger Projekt CDRS bereits angewandt, auch maschinell durch ein abgespeichertes Bibliotheksprofil, das mit den Daten der Frage abgeglichen wird, möglich. Allerdings würde dies einen enormen technischen und finanziellen Aufwand bedeuten. Eine kostengünstigere Variante ist, wie bei „IPL“ und „BiblioteksVagten“, die Fragen in einen Pool zu stellen, aus dem sich die Mitarbeiter die Fragen aussuchen können, die sie bearbeiten möchten. Hier ist das Problem, dass darauf geachtet werden muss, dass unbeliebte Fragen auch innerhalb eines vertretbaren Zeitrahmens bearbeitet werden.

Für eine Berücksichtigung der Bibliotheksprofile und Interessen der spricht, dass die Bibliothekare entsprechendes Hintergrundwissen haben und weitergehende Informationen geben können, z. B. zusätzliche Links.

Ausschlaggebendes Argument dagegen war, dass die Anfragen innerhalb eines bestimmten Zeitraumes beantwortet werden sollen. Wenn man die verschiedenen Öffnungszeiten der Bibliotheken, Urlaub und Krankheitsfälle berücksichtigt, könnte bei Themengebieten, zu denen häufiger Fragen gestellt werden, Engpässe entstehen.¹¹³ Zweifellos ist die automatische Verteilung der Mails die de-

¹¹² Lüdke, a.a.O., S. 549

¹¹³ Telefongespräch mit Hr. Thümler am 13. August 2002

mokratischste Variante, da auf keine Vorlieben Rücksicht genommen werden muss, sondern nur die Größe einer Bibliothek berücksichtigt wird.

Zur Bearbeitung der Fragen steht den Bibliotheken ein gewisser Zeitraum zur Verfügung. Es wird den Kunden die Beantwortung der Fragen innerhalb 24 Stunden zugesagt. An Sonn- und Feiertagen kommen noch mal 24 Stunden dazu.

Vorteil des E-Mail-Auskunftsdienstes ist, dass die Fragen unabhängig von der Tageszeit, gestellt werden können. Allerdings ist bis jetzt nur eine Bearbeitung innerhalb der regulären Arbeitszeiten geplant. Telearbeit, wie bei „Biblioteks-Vagten“, ist nicht angedacht.

Für die Bearbeitung der Fragen wird, aufgrund der Erfahrungswerte der Bibliotheken in Finnland und Dänemark, im Schnitt mit einer $\frac{1}{4}$ Stunde pro Antwort gerechnet. Ebenfalls aufgrund der Erfahrungswerte geht die Projektleitung von einer Menge von 20-30 Anfragen pro Tag zu Beginn des Projektes und einer Steigerung auf 50-60 Anfragen nach einem halben Jahr aus. Bei einer durchschnittlichen Bearbeitungszeit von $\frac{1}{4}$ Stunde pro Anfrage, rechnet man mit einer Bearbeitungszeit zw. $\frac{3}{4}$ und $2\frac{1}{4}$ Stunden pro Woche.

Die Antworten werden über das Verteilersystem zurückgeschickt und dort archiviert. Die Mitarbeiter haben Zugriff auf diese Datenbank und können dort in den Antworten recherchieren.

Ein interessanter Ansatz für die teilnehmende Bibliotheken ist die Verknüpfung des OPACs (nur die teilnehmenden Bibliotheken haben diese Option) mit der „Deutschen Internetbibliothek“, d.h. wenn ein Kunde im OPAC zu einem bestimmten Thema recherchiert und keine relevanten Treffer findet, erscheint entweder automatisch ein Link zur „Deutschen Internetbibliothek“ oder die Startseite¹¹⁴. Allerdings tauchen hier Fragen zur technischen Umsetzung auf: Da viele unterschiedliche Bibliothekssysteme verwendet werden, ist sicherlich keine einfache Lösung zu erwarten. Außerdem darf man nicht die Sicherungssysteme und Firewalls der Bibliotheken unterschätzen, die schon bei mancher „web contact center software“ zu Komplikationen führten.

Die zweite Möglichkeit einer Verknüpfung ist die Einbindung der „Deutschen Internetbibliothek“ in den lokalen OPAC mit einer Z39.50 Schnittstelle, d.h. die Benutzer recherchieren gleichzeitig im lokalen OPAC und in der „Deutschen Internetbibliothek“. Hier gibt es aber Bedenken hinsichtlich des Datenschutzes,

¹¹⁴ Vgl. Mittrowan, Andreas: Konzept der „Deutschen Internetbibliothek“, Folie 24

da die Anfragen der Benutzer bei dieser Variante automatisch über Internet an die „Deutsche Internetbibliothek“ weitergeleitet werden.

Wichtig für die Bibliotheken ist die Einbindung der „Deutschen Internetbibliothek“ in den Bibliothekskontext. Es muss klar ersichtlich sein, dass dieses Angebot ein besonderer Service der teilnehmenden Bibliotheken ist. Denn schließlich investiert die Bibliothek Personal, Arbeitszeit und auch Geld in dieses Projekt. Dies sollte für die Benutzer erkennbar sein. Eine solche Sichtbarkeit in der Öffentlichkeit wird auch von den Kommunen anerkannt. Dies kann als Argumentationshilfe für Etatdiskussionen genutzt werden. Auch von der Homepage der „Deutschen Internetbibliothek“ muss eine Liste mit Links zu den teilnehmenden Bibliotheken angeboten werden.

Wünschenswert ist für die Zukunft die Berücksichtigung von Kindern und Jugendlichen als eigenständige Zielgruppen¹¹⁵. Dadurch können, wie bei IPL die Bibliothekare besser die Fragen beantworten und z. B. auf spezielle Links für Kinder verweisen und sie vor jugendgefährdenden Inhalten schützen.

Vorerst nicht in Planung ist eine Chat-Funktion. Aber angesichts der Entwicklung bei BibliotheksVagten, sollte man den Ausbau in dieser Richtung der Benutzerfreundlichkeit als Weiterentwicklung in der Zukunft berücksichtigen.

8.2 Online-Auskunftsdienst in wissenschaftlichen Bibliotheken

Anhand einer kurzen Analyse wurde die Verbreitung von „Digital Reference“ in Wissenschaftlichen Bibliotheken ermittelt. Es wurden die Internetauftritte von 108 Wissenschaftlichen Bibliotheken in Deutschland getestet.¹¹⁶ Diese begrenzte Anzahl ermöglichte kein repräsentatives Ergebnis, kann aber doch einen Eindruck der Situation in Deutschland geben.

Neben der Verbreitung des bibliothekarischen Online-Auskunftsdienstes, war bei dieser Analyse von Interesse in welcher Form, d.h. E-Mail, Web-Formular oder Chat, dieser Dienst angeboten wird. Darüber hinaus werden die Eindrücke geschildert, wie dieser Service auf der Seite präsentiert wird und auf welcher Ebene die Online-Auskunft zu finden ist.

Alle getesteten Internetauftritte von wissenschaftlichen Bibliotheken boten den Nutzern die Möglichkeit per E-Mail Fragen an die Bibliotheken zu stellen. Die Angebote richteten sich in erster Linie an eine beschränkte Zielgruppe z.B. die

¹¹⁵ Laut ARD/ZDF-Online-Studie 2002 sind 76,9 % der 14-19 jährigen Online.

¹¹⁶ Die Liste der getesteten Bibliotheken ist in Anhang D zu finden.

Hochschulangehörigen. Zugangsbeschränkungen gab es aber in der Regel nur für OPACs und Datenbanken.

81 Bibliotheken gaben auf ihrer Homepage nur ihre E-Mail-Adresse an. Es gab große Unterschiede, wie dieser Service präsentiert wird. Nur bei etwa einem Drittel der Bibliotheken war die E-Mail Adresse auf der Startseite zu finden. Oftmals waren sie unter der Rubrik Adressen und Ansprechpartner eingeordnet. Treffender waren die Begriffe Auskunft, Information und Kontakt.

Wie in Kapitel 2 ausgeführt sind Web-Formulare die bessere Möglichkeit den Fragebedarf der Benutzer zu klären. 27 der getesteten Bibliotheken boten ein Web-Formular für Auskunftsfragen an. Alle Web-Formulare fragten nur Basisinformationen ab: Name, E-Mail Adresse (bei manchen kann man optional auch Telefonnummer oder Postadresse angeben, je nachdem auf welchem Weg die Antwort kommen soll) und ein Textfeld für die Nachricht. Alle Web-Formulare waren einfach zu finden und waren über maximal drei Mausklicks zu erreichen.

Nur drei der getesteten Bibliotheken boten einen Online-Auskunftsdienst über Chat an. Wenn kein Bibliotheksmitarbeiter zur Verfügung stand, erschien bei allen Bibliotheken ein Web-Formular, über das die Benutzer ihre Fragen stellen können. Interessant war, dass bei allen dreien, bereits auf der Startseite des Internetauftrittes, besonders auffallend ein Button platziert war, der auf den Service hinwies. Hier wurde deutlich, dass das dem Online-Auskunftsdienst ein besonderer Wert beigemessen wird.

9 Schluss

9.1 Zusammenfassung

Die Informationsgesellschaft hat ein größeres Informationsbedürfnis. Aufgrund dieser Entwicklung findet in den Bibliotheken ein Paradigmenwechsel von Bestandsorientierung zu Kundenorientierung statt. Das Internet stellt eine Konkurrenz zu den Bibliotheken als Informationsquelle dar. Bibliotheken nutzen das Medium Internet selbst um eigene Web-Angebote zu präsentieren. „Hybride Bibliotheken“ verbinden den Zugang zu Informationen im Internet und zum realen Bestand in der Bibliothek.

Am weitesten verbreitet ist Digital Reference per E-Mail. Um die Fragen der Benutzer möglichst genau zu erfassen, verwenden viele Bibliotheken Web-Formulare. Chat Angebote sind in der Minderheit, werden aber als momentan beste Möglichkeit angesehen, im Internet ein effektives Auskunftsgespräch zu führen. Andere Varianten der Informationsvermittlung in Echtzeit sind noch im Experimentierstadium.

Durch den Aufbau oder die Mitarbeit an einem Digital Reference Service kommen auf die Bibliotheken und die Bibliothekare viele Herausforderung zu. Die Bibliothekare müssen den Umgang mit dem Internet und die richtigen Suchstrategien sicher beherrschen. In den Bibliotheken muss die Personalkapazität für einen solchen Dienst durch Umstrukturierung des Bibliotheksalltags geschaffen werden. Aus der aktuellen Fachliteratur geht hervor, dass Kooperationsverbünde weit verbreitet sind, da die Arbeit und Finanzlast auf verschiedenen Schultern verteilt wird, aber alle teilnehmenden Bibliotheken großen Nutzen daraus ziehen.

Die drei Beispiele aus dem Ausland zeigen, wie bibliothekarische Online-Auskunftsdienste organisiert sind und arbeiten. Die „Internet Public Library“ ist die erste „Virtuelle Bibliothek“, die einen Online-Auskunftsdienst entwickelt hat. „BiblioteksVagten“ ist ein Zusammenschluss von 34 dänischen Bibliotheken, die Anfragen über Chat und E-Mail bearbeiten. „QuestionPoint“ ist ein Kooperationsverbund von Bibliotheken in der ganzen Welt mit dem Ziel, die Ressourcen der Teilnehmer zu vereinigen, um hochqualitativen Online-Auskunftsdienst zu bieten.

In Deutschland wird mit der Einführung der „Deutschen Internetbibliothek“ erstmals ein deutschlandweiter Online-Auskunftsdienst angeboten. In den Wissen-

schaftlichen Bibliotheken ist Online-Auskunft schon sehr weit verbreitet. Diese Angebote wenden sich aber in erster Linie an eine spezielle Zielgruppe z.B. Hochschulangehörige. Somit ergänzen sich die Angebote der Öffentlichen und Wissenschaftlichen Bibliotheken.

9.2 Schlussfolgerung

Das Angebot von Online-Auskunft ist eine sinnvolle Ergänzung zu dem herkömmlichen Service der Bibliotheken. Gerade in Kooperationsverbünden können vor allem kleine Bibliotheken von den größeren Beständen und dem Fachwissen spezialisierter Bibliothekare aus den anderen Mitgliedbibliotheken profitieren. Die Mitarbeit in Kooperationsverbünden bedeutet für kleinere Bibliotheken nur wenig Aufwand, bei maximalem Nutzen. Die Bearbeitung von Anfragen per E-Mail können lassen sich gut in den normalen Bibliotheksabläufe integrieren.

Einen besonderer Anreiz für die Bibliothekare könnten die mit dieser Entwicklung verbundenen interessante Aufgaben sein, die im Bibliotheksalltag kleinerer Bibliotheken eher die Ausnahme darstellen.

Schon die Möglichkeit Online im OPAC der Bibliothek recherchieren zu können, wird von vielen Benutzern sehr positiv gesehen. In der Öffentlichkeit der Benutzer vor Ort ist der bibliothekarische Online-Auskunftsdienst die für die Bibliothek einen Imagegewinn, wenn sie die Homepage der Bibliothek als Startseite für Recherchen im Internet nutzen können. Dadurch festigt sich das Bild der Bibliothek als Anlaufstelle für Informationssuche im Bewusstsein der Nutzer.

Anhang A: Web-Formular IPL¹¹⁷



ipl The Internet Public Library

You are here: [Home](#) > [Ask a Question](#)

[About the IPL](#)
[Privacy Policy](#)
[Contact Us](#)

[Reference Center](#)
[Reading Room](#)
[Searching Tools](#)
[KidSpace](#)
[TeenSpace](#)
[Subject Collections](#)
[Special Collections](#)

IPL Features

 lighthouses
a photographic journey

Recent IPL News
[New design for the IPL unveiled!](#)
[Now offering links to over 20,000 books](#)

IPL Ask a Question Form

PLEASE READ!

Before you ask a question, please read this informational page [about our service](#). If you are under the age of 13, please use the [KidSpace Ask a Question](#) service.

1 What is your name?

What is your email address?

If you don't give us your correct, complete e-mail (example: fluggly@aol.com), we can't send you an answer to your question.
AOL users: if you have parental or mail controls turned on, add ipref@ipl.org to your allowed mail list so we can send you e-mail!

Where do you live? (City/State/Country)

We can usually help you better if we know where you live, and how far away you are from the resources we may recommend to you.

2 I won't need this information after: (mm/dd/yy)

If you need an answer in less than 3 days, we are not the service for you. Click [here](#) for other suggestions.

3 The Subject Area of the Question: (click to see list -- choose one)

(None Selected)

4 Please tell us your question.
 A human being will read your question -- please use complete sentences!
 The more you tell us, the better our answer will be. What do you already know about your subject or question?

5 How will you use this information? Why are you asking your question?
 If you're just curious, that's ok, but it really helps librarians to know this part! Sometimes we can use our subject knowledge and imaginations to think of other places to look for answers and information, if we know how you will use it or what you want to get out of the answer.

Will you use this information for a school assignment? ☐ Yes ☐ No

Are you: ☐ A librarian? ☐ A teacher? ☐ A businessperson?

¹¹⁷ <http://www.ipl.org/div/askus/reformqrc.html> Zugriff:09.10.2002

6 Type of answer preferred: (choose one of the following)

☐ A brief factual answer to your question

☐ Some ideas for sources to consult for exploration:

☐ Internet sources ☐ Print sources ☐ I don't care which kind

Sometimes the information you want isn't available on the Internet, but might be available through a library near you. We can almost always get you started, at least.

7 Sources Consulted:

Please list any places on the Net or off that you've already checked regarding your question. We don't want to duplicate your attempts. Don't forget to try using our [Subject Collections](#) and your local library to answer your question.

8 SEND IT!

Reminder: Please take a moment to re-check the e-mail address you are submitting to us, since it is **impossible** for us to communicate with you unless it is correct. Also, if you have not read our [Privacy Statement](#), please do so. Thanks!

Please confirm your email address.

If you have problems using this form, you can also submit a question by e-mail. For instructions, consult the [E-Mail Guidelines](#).

This page was last modified on 22 Sep 2002.

Anhang B: Kidspace Ask-A-Question¹¹⁸

ipl KidSpace @ The Internet Public Library

Search This collection

You are here: Home > KidSpace Ask a Question

About the IPL
Privacy Policy
Contact Us

KidSpace Features

- Ask a Question
- Culture Quest
- Learning HTML
- Orca Search
- Poison Prevention
- POTUS
- Say Hello
- Science Fair
- Stately Knowledge
- Story Hour

KidSpace Subject Collections

- Reference
- The World
- Computers/Internet
- Health & Nutrition
- Reading Zone
- Math & Science
- Art & Music
- Sports & Recreation
- Fun Stuff
- Teachers & Parents

ASK A QUESTION QUESTION FORM

This form is recommended for people up to age 13. If you do not fall into that category, please use our [adult reference form](#). Also, please review our [Privacy Statement](#) before submitting your question.

You can fill out this form if you have a question that you need help with. (You may want to ask an adult to help you.) One of our librarians will try to answer your question and will write to you to tell you how the search is going. **We cannot help you if you need an answer in < 3 days.** Please do not send your question to us if you need an answer in less than three days.

I. Tell us about you: We need some information about you before we can answer your question. Please make sure that you enter your e-mail address correctly and completely. (Example: elmo@aol.com) If you do not enter your real internet e-mail address, we will not be able to answer your question. **"AOL Users"** - If your parents have mail controls turned on, they will need to add ipiref@ipl.org to your allowed mail list in order for us to send e-mail to you.

What is your first name?

What is your e-mail address?

Where you live (City, State/Country)?

What grade are you in?

I won't need this information after
 (date)
 (Note - we cannot help you if you need an answer in < 3 days)

II. Question:

1. Will you use this information for a school report? Remember that we can't do your research for you, but we can help you get started and give you some places to look.

☐ Yes
☐ No

¹¹⁸ <http://www.ipl.org/div/kidspace/ask.refform/html> Zugriff: 09.10.2002

2. Write your question in the following space. If you have more than one question, please fill out another form. Please include the following:

- Describe your question or problem. If this is for school, what did your teacher ask you to find?
- Give us as much specific information as you can. The more information you give us, the more we can help you.
- Please use complete sentences! We are not a search engine. Real people will be reading your question.

3. How long does your report need to be? (Skip this question if it doesn't apply.)

- ☐ One Paragraph
- ☐ Half a Page
- ☐ One Page
- ☐ Two Pages
- ☐ Five Pages
- ☐ Other

4. Are there certain places your teacher does NOT want you to get the answer? (Check any of the items you can NOT use.) (Skip this question if it doesn't apply.)


- ☐ Encyclopedia
- ☐ Text book
- ☐ Web site
- ☐ Other

5. List any places you have already looked for the answer.


Don't forget to check your school or public library for answers too!
Sometimes the best information isn't on the Internet.

Before you send this form, look at your e-mail address again and make sure it is correct and complete. Also, if you have not read our [Privacy Statement](#), please do so. Thanks!

Anhang C: Web-Formular BiblioteksVagten¹¹⁹


BiblioteksVagten.dk

[Hjem](#)
[Spørg](#)
[Chat](#)
[Andre spørgetjenester](#)
[Om BiblioteksVagten](#)


[In English](#)

NB! Felter markeret med * skal udfyldes, for at vi kan give svar!

Mit spørgsmål er: *

Mit navn: *

Min e-mail adresse: *
(Kontroller venligst at adressen er rigtig!)

Evt. oplysning om alder:

-- Vælg --

Svaret har kun interesse de næste:

-- Vælg --

ET ØJEBLIK!
 For at kunne svare dig bedst muligt, vil BiblioteksVagten gerne vide lidt mere om spørgsmålet, og beder dig om at udfylde nedenstående felter. – Det er dog ikke et krav at du skal udfylde felterne, hvis du ikke ønsker det.

Hvilket formål skal oplysningerne bruges til?
 F.eks. skoleopgave, studieopgave, erhverv, hobby, andet?

Mit telefonnummer er:

Mit telefaksnummer er:

Hvis kopi(er) ønskes sendt pr. fax.

Min adresse (gadenavn og nr.):

Postnr. og by:

Hvis omfattende materiale ønskes tilsendt.

Når du har udfyldt, hvad du finder relevant, kan du sende spørgsmålet til BiblioteksVagten. Du kan regne med at høre hurtigt fra os. Se nærmere om svartider

ANDRE SPØRGETJENESTER
 Du kan evt. også vælge at stille spørgsmålet til eksperterne på en af de [andre spørgetjenester](#).

BiblioteksVagten. En oplysningservice drevet i et samarbejde mellem [en række danske folkebiblioteker](#).
[Ansvarsfraskrivelse](#)

BiblioteksVagten er støttet af
[Biblioteksstyrelsen](#).
[E-mail til webmaster](#)

¹¹⁹ <http://www.biblioteksvagten.dk/sporg.asp> Zugriff: 09.10.2002

Anhang D: Getestete Bibliotheken

Institution	E-Mail	Web-Formular	Chat
Bayerische Staatsbibliothek	X		
Bibliothek der Akademie für Film und Fernsehen Potsdam	X		
Bibliothek der Bauhaus Universität Weimar	X		
Bibliothek der Fakultät für klinische Medizin, Mannheim	X		
Bibliothek der FH Aachen	X		
Bibliothek der FH Ansbach	X		
Bibliothek der FH Aschaffenburg	X		
Bibliothek der FH Bonn-Rhein-Sieg	X		
Bibliothek der FH Düsseldorf	X		
Bibliothek der FH Gelsenkirchen	X		
Bibliothek der FH Hannover	X		
Bibliothek der FH Jena	X		
Bibliothek der FH Kempten	X		
Bibliothek der FH Lippe und Höxter	X		
Bibliothek der FH Münster	X		
Bibliothek der FH Nürnberg	X		
Bibliothek der FH Nürnberg	X		
Bibliothek der FH Offenburg	X		
Bibliothek der FH Potsdam	X		
Bibliothek der FU Berlin	X	X	
Bibliothek der RWTH Aachen	X		
Bibliothek der TU Ilmenau	X	X	

Institution	E-Mail	Web-Formular	Chat
Bibliothek der TU München	X		
Bibliothek des Herder Instituts, Marburg	X		
Bibliothek des Instituts für europäische Geschichte, Mainz	X		
Bibliothek des Instituts für Zeitgeschichte, München	X		
Bibliothek des John-F.-Kennedy-Instituts, Berlin	X		
Bibliothek des Max-Planck-Instituts für ausländisches öffentliches Recht und Völkerrecht	X		
Bibliothek des Zentralinstituts für Kunstgeschichte	X		
Deutsche Zentralbibliothek für Medizin	X		
Deutsche Zentralbibliothek für Wirtschaftswissenschaften	X		
Die Deutsche Bibliothek , Frankfurt	X		
Erzbischöfliche Akademische Bibliothek Paderborn	X		
Hessische Landesbibliothek, Wiesbaden	X	X	
Hochschulbibliothek Mittweida	X		
Katholische Universität Eichstätt	X	X	
Pfälzische Landesbibliothek PLB	X		
Rheinische Landesbibliothek	X		
Staatliche Bibliothek Ansbach	X		
Staatliche Bibliothek Neuberg an der Donau (Provinzialbibliothek)	X		
Staatsbibliothek Bamberg	X		
Staatsbibliothek zu Berlin	X		
StUB Frankfurt am Main	X		

Institution	E-Mail	Web-Formular	Chat
SUB Bremen	X		
SUB Dresden	X		
SUB Göttingen	X		
SUB Hamburg	X		
SULB Saarbrücken	X		
UB Augsburg	X	X	
UB Bamberg	X		
UB Bayreuth	X	X	
UB Berlin	X	X	
UB Bielefeld	X	X	
UB Bochum	X		
UB Bochum	X		
UB Braunschweig	X		
UB Clausthal	X		
UB der Technischen Universität Berlin	X	X	
UB der Universität der Bundeswehr Hamburg	X	X	
UB Dortmund	X	X	X
UB Duisburg	X		
UB Eichstätt	X	X	
UB Erlangen-Nürnberg	X		
UB Essen	X		
UB Freiburg	x		
UB Gießen	X		
UB Greifswald	X		
UB Hagen	X		
UB Hamburg	X		
UB Hannover	X		

Institution	E-Mail	Web-Formular	Chat
UB Heidelberg	X	X	
UB Hohenheim	X	X	
UB Jena	X		
UB Kaiserslautern	X		
UB Karlsruhe	X	X	
UB Kiel	X		
UB Koblenz	X		
UB Köln	X	X	
UB Konstanz	X		
UB Leipzig	X	X	
UB Lüneburg	X		
UB Lüneburg	X	X	
UB Magdeburg	X		
UB Mainz	X		
UB Mannheim	X	X	
UB Marburg	X	X	
UB München	X		
UB Oldenburg	X	X	X
UB Osnabrück	X		
UB Paderborn	X	X	
UB Paderborn	X		
UB Passau	X	X	
UB Passau	X	X	
UB Potsdam	X		
UB Regensburg	X		
UB Rostock	X		
UB Siegen	X		

Institution	E-Mail	Web-Formular	Chat
UB Stuttgart	X		
UB Trier	X	X	X
UB Tübingen	X		
UB Wuppertal	X	X	
UB Würzburg	X		
UFB Erfurt / Gotha	X		
ULB Bonn	X		
ULB Düsseldorf	X	X	
ULB Halle	X		
ULB Münster	X		
WLB Stuttgart	X		

Literaturverzeichnis

Anhang, Abe: Be resolved that the reference librarians are toast. *American Libraries*, 33(3), 2002. S. 50-51

Boyer, Joshua: Virtual reference at the NCSU libraries, the first one hundred days. *Information technology and libraries*, 20 (3), 2001. S. 122–128. Online: http://www.lita.org/ital/2003_boyer.html

Calloway, Michele; Fagan, Jody Condit: Creating an Instant messaging reference system. *Information technology and libraries*, 20 (4), 2001. S. 202–212. Online: http://www.lita.org/ital/2004_fagan.html

Ciccone, Karen: Today and Tomorrow. *Information Technology and Libraries*, 20(3), 2001. S. 120-121. Online: http://www.lita.org/ital/2003_editorial.html

Coffman, Steve: Be resolved that reference librarians are not toast. *American Libraries*, 33(3), 2002. S. 51-53

Coffman, Steve: Distance education and virtual reference: where are we headed? *Computers in libraries*, 21 (4), 2001. S. 20–25. Online: <http://www.infotoday.com/cilmag/apr01/coffman.htm>

Daugaard, Vera: Net Librarian – A danish „ask the librarian“-Service. *Tidskrift för Dokumentation*, 56 (4), 2001. Ohne Seitenangabe

Daugaard, Vera: Net Librarian. A Danish National online information service. Paper presented at Facets of Digital reference Service: The Virtual Reference Desk Second Annual digital Reference Conference, October 16-17, 2000 Online: <http://www.vrd.org/conferences/VRD2000/proceedings/Daugaard12-14.shtml>

Daugaard, Vera: Net Librarian. Danish net-based information service. *Scandinavian Public Library Quaterly*, (2), 2000. S. 7-9

D’Elia, George; Jörgensen, Corinne; Rodger, Eleanor Jo: The public library and the internet: Is peaceful coexistence possible? *American Libraries*, 32 (5), 2001. S. 58-61

Dougherty, Richard M.: Reference around the clock: Is it in your future? *American Libraries*, 33 (5), 2002. S. 44-46

Eimeren, Birgit van; Frees, Beate; Gerhard, Heinz: Entwicklung der Onlinenutzung ins Deutschland: Mehr Routine, weniger Entdeckerfreude *Media Perspektiven*, (8), 2002. S. 347-362

Ellis, Lisa; Francoeur, Stephen: Applying information competency to digital reference (conference paper). 67th IFLA Council and General Conference. Boston, August 16-25, 2001. Online: <http://www.ifla.org/IV/ifla67/papers/057-98e.pdf>

Gerhards, Maria; Mende, Annette: Nichtnutzer von Online: Kern von Internet-verweigerern. Media Perspektiven, (8), 2002. S. 363-375

Giappiconi, Thierry; Hapel, Rolf; Pirsich, Volker: Zukunftsorientierte Internet-Angebote in Öffentlichen Bibliotheken. Eine Untersuchung mit Beispielen. Bertelsmann Stiftung, Gütersloh 2001. Online: www.bertelsmann-stiftung.de/documents/Zukunftsorientierte_Internet.pdf

Gläser, Christine: Elektronischer Auskunftsdienst im Echtzeitbetrieb: Chatangebote in anglo-amerikanischen Bibliotheken - Möglichkeiten der Übertragbarkeit auf deutsche Bibliotheken. - Berlin : Institut für Bibliothekswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin, 2001. Online: <http://www.ib.hu-berlin.de/~kumlau/handreichungen/h99/>

Heinrich, Kirsten: Amerika – hast du es besser? Auskunft hüben und drüben: Das „Information Center“ der New Haven Free Public Library, Connecticut. BuB 50 (4), 1998. S. 230-233

Herring, Mark Y.: Ten reasons why the internet is no substitute for a library. American Libraries, 32 (4), 2001. S. 76-78

Hilberer, Thomas: Was ist eine Virtuelle Bibliothek? Online: <http://www.uni-duesseldorf.de/ulb/virtdef.html> Zugriff: 09.10.2002

Hill, Chrystie; Janes, Joseph; Rolfe, Alex: Ask-An-Expert services: Analysis proposal. 2nd Annual Digital Reference Conference. Seattle, October 16-16, 2000. Online: <http://www.vrd.org/conferences/VRD2000/proceedings/rolfe-hill-intro.shtml>

Kresh, Diane: Digital reference: Making it for you. American Library Association, June 2002. http://questionpoint.org/web/about/QP_presentation.ppt

Kresh, Diane: Libraries meet the world wide web: The collaborative digital reference service. ARL bimonthly report 219, 2001. Online: <http://www.arl.org/newsltr/219/cdrs.html>

Kresh, Diane: Offering high quality reference service on the web. The collaborative digital reference service (CDRS). D-Lib Magazine, 6 (6), 2000. Ohne Seitenangabe. Online: <http://dlib/june00/kresh/06/kresh.html>

Larsen, Gitte: Developing skills for new electronic services in libraries. Scandinavian Public Library Quarterly, (4), 2001. S. 9-13

Larsen, Jens Ingemann: Consortiums for electronic databases in Danish Public libraries. Elektronische Publikationen in Bibliotheken, Ekz-Workshop. Reutlingen, 29. Mai 2000

Larsen, Jens Ingemann: Deutsche Internetbibliothek – der dänische Auskunftsdienst "BiblioteksVagten". 1. Treffen des Kooperationsverbundes Deutsche Internetbibliothek, Gütersloh, 29.05.2002

Lipow, Anne Grodzins: "In your face" reference service. Library Journal, 124 (99), 13. S. 50-52

Lüdtke, Helga: Taking the reference desk to cyberspace: Internet-Bibliotheken und Online-Auskunftsdienste, im Mittelpunkt die Internet Public Library (USA). BuB 53 (9), 2001. S. 544 –552

McCLennan, Micheal; Memmott, Patricia: Roles in Digital Reference. Information Technology and Libraries, 20 (3), 2001. S. 143 – 148. Online: http://www.lita.org/ital/2003_mcclennan.html

Miedtke, Erwin: ILEKS – Meilen und Baustein der Distribution von Online-Dienstleistungen der Öffentliche Bibliotheken. Bibliothek 26.2002.Nr.1 S.44-50

Quint, Barbara: QuestionPoint marks new era in virtual reference. Information today. Online: <http://www.infotoday.com/newsbreak/nb020610-1.html>

Rösch, Herrmann: Informationsdienst in Bibliotheken – das hat uns gerade noch gefehlt! Gedanken zur Aktualität eines alten Hutes. BuB 50 (4), 1998. S. 220-226

Schneider, Karen G.: Internet Librarian. It takes a thief: Coping with stolen content. American Libraries, 33(2), 2002. S. 60

Schneider, Karen G.: The distributed librarian: live, online, real-time reference. American libraries, November 2000. Online: <http://www.ala.org/online/netlib/il1100.html>

Viles, Anne: The virtual reference interview: Equivalencies. Discussion group on reference work report. 65th IFLA General Conference. Bangkok, August 23, 1999. Online: <http://www.ifla.org/VII/dg/dgrw/dp99-06.htm>

Internetquellen

BiblioteksVagten: <http://www.biblioteksvagten.dk>

The Internet Public Library: <http://www.ipl.org>

Francoeur, Stephen: Digital reference. <http://pages.prodigy.net/tabo1/digref.htm> Zugriff am: 20.08.2002

Projektbeschreibung „Deutsche Internetbibliothek“. http://www.bertelsmann-stiftung.de/documents/Projektinformation_et_020822.pdf Zugriff am: 25.07.2002

QuestionPoint: <http://www.questionpoint.org>

Tyckoson, David: On the desirableness of personal relations between librarians and readers: The past and the future of reference service. RUSA Forum on the future of reference services. 2002.

http://www.ala.org/rusa/forums/tyckoson_forum.html Zugriff am: 03.09.2002

Wesseling, Michel G.: Collaborative Digital Reference Service. Rund um die Uhr „Virtual Reference Service“.

http://www.gbv.de/du/pdf/bib200.pdf/Bib2002_AbstractMichel.pdf Zugriff am: 02.09.2002

Unveröffentlichtes Material der Bertelsmann Stiftung:

E-Mail- Auskunftsdienst („Verteilersystem“) Projekt „Deutsche Internetbibliothek“ –Konzeptvorschlag. Aktualisierung: 17.05.2002

Mittrowan, Andreas: Konzept der „Deutschen Internetbibliothek“. PowerPoint Präsentation auf dem 1. Treffen des Kooperationsverbundes Deutsche Internetbibliothek, Gütersloh, 29.05.2002

Qualitätskriterien für die Auswahl und Präsentation der Internet-Quellen, Projekt „Deutsche Internetbibliothek“ – Konzeptvorschlag. Aktualisierung: 17.05.2002

Themenstruktur zum Projekt „Deutsche Internetbibliothek“ – Konzeptvorschlag. Aktualisierung: 17.05.2002

Erklärung

Hiermit erkläre ich, dass ich die vorliegende Diplomarbeit selbständig angefertigt habe. Es wurden nur die in der Arbeit ausdrücklich benannten Quellen und Hilfsmittel benutzt. Wörtlich oder sinngemäß übernommenes Gedankengut habe ich als solches kenntlich gemacht.

Ort, Datum

Unterschrift